

La Cooperación Internacional para el Desarrollo, de FACUA y Fundación FACUA en América Latina y el Caribe

Informe de Proyectos y Actividades desde 2021 a 2025



Paco Sánchez Legrán, presidente de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible - Enero de 2026



Documento:

La Cooperación Internacional al desarrollo en la Fundación FACUA. Informes y Proyectos de actividades desde 2021 a 2025 (Número 3).

Destinatarios de las actividades:

América Latina y el Caribe

Coordinador de redacción:

Paco Sánchez Legrán, presidente de la Fundación FACUA

Fecha de edición:

Enero de 2026

INDICE

Introducción.....	4
Actividades desarrolladas durante el ejercicio 2021.....	5
Actividades desarrolladas durante el ejercicio 2022.....	14
Actividades desarrolladas durante el ejercicio 2023.....	23
Actividades desarrolladas durante el ejercicio 2024.....	36
Actividades desarrolladas durante el ejercicio 2025.....	47

INTRODUCCIÓN

La Fundación FACUA ha realizado durante el periodo **2021 al 2025**, un importante número de actividades para el cumplimiento de sus fines, a través del desarrollo de su programa de cooperación internacional en diferentes países de América Latina y el Caribe, como la edición de libros y otras publicaciones y la participación o celebración de foros o eventos internacionales o financiando proyectos específicos realizados por diversas organizaciones.

El fondo económico utilizado para la realización de dichas actividades, procede mayoritariamente, de las aportaciones que la Fundación FACUA recibe de la organización estatal FACUA-Consumidores en Acción y de todas sus organizaciones territoriales.

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



ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL EJERCICIO 2021

Durante el periodo 2021, se han realizado las siguientes actividades o proyectos específicos, destinados al cumplimiento de los fines de la Fundación FACUA:

Programa para el fomento de la sostenibilidad social y económica

En el mes de junio de 2021 se inició la **segunda fase** del programa de “*Transmisión de experiencias para la sostenibilidad social y financiera de las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe*”, que está realizando la Fundación FACUA con el apoyo de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR y FACUA-Consumidores en Acción, destinada a organizaciones que estuvieran comprometidas o quisieran hacerlo para realizar o seguir desarrollando un modelo de organización de consumidores que reúna una serie de objetivos.

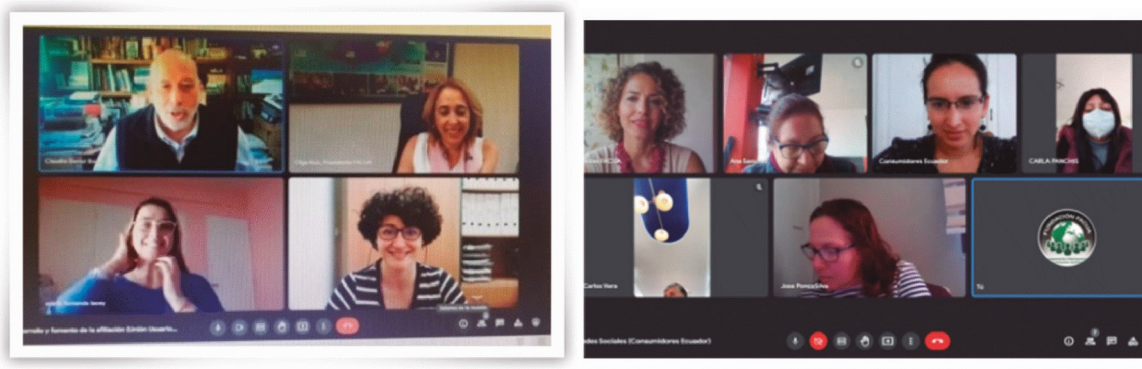
Objetivos que consisten en fomentar el asociacionismo de los consumidores en la organización, tanto de pleno derecho para aportar cuotas, como simpatizantes, para conseguir decenas o cientos de afiliados y con ello conseguir la sostenibilidad social y financiera. También que realicen actividades para tramitar las consultas y reclamaciones de los asociados y consumidores en general ante las empresas y gobiernos; que se desarrollen actividades para informar a los ciudadanos sobre las actuaciones de las organizaciones, junto con llamamientos a la afiliación a través de los medios públicos de comunicación, webs, redes sociales, escritos o informaciones dirigidos a los asociados de pleno derecho o simpatizantes, etc.; y además, que se garantice un funcionamiento de la organización a través de asambleas de socios, elección democrática de la junta directiva o directorio y fomento de la participación de los afiliados en el funcionamiento de la organización.

Esta segunda fase del programa ha contado con la participación de las organizaciones Unión de Usuarios y Consumidores de Argentina, Consumidores de Ecuador y la Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECOM) de República Dominicana y se desarrolló en su primera parte, a través de tres videoconferencias a cargo de expertos de FACUA en las áreas relacionadas con los temas del programa y sobre las actuaciones o herramientas utilizadas por FACUA para lograr la sustentabilidad social y económica.

La primera videoconferencia fue impartida por Olga Ruiz, presidenta de FACUA, el día 8 de junio y trató sobre el Proceso seguido para la Institucionalización organizativa de FACUA, hasta convertirse en un movimiento social generador de opinión pública y con implantación en toda España. En la misma se explicó aspectos como el modelo de organización seguido por FACUA, los procedimientos utilizados para fomentar su crecimiento y la descripción cronológica del proceso organizativo seguido por esta asociación.

La segunda videoconferencia fue impartida por Rocío Algeciras, responsable del Departamento de reclamaciones de FACUA, el día 15 de junio. En esta ocasión se trató el Sistema desarrollado por FACUA para la atención a las consultas y reclamaciones de los asociados y consumidores en general y el fomento del asociacionismo de los consumidores, explicándose aspectos como la importancia de la afiliación, la metodología de trabajo a través de un protocolo, así como la estructura y funciones del departamento de reclamaciones para tramitar de una consulta o reclamación.

La tercera videoconferencia fue impartida por Rubén Sánchez, secretario general de FACUA, el día 22 de junio y trató sobre La política comunicacional de FACUA a los ciudadanos y a la sociedad, como base para fomentar la creación de una red de consumidores en acción. Se informó a los asistentes cómo se realizan los comunicados de prensa, las publicaciones digitales de FACUA, la utilización de las redes sociales, o cómo son las campañas de captación de asociados y la comunicación a los mismos.



Videoconferencias impartidas por dirigentes de FACUA

El 29 de junio se celebró una reunión virtual entre Paco Sánchez, presidente de la Fundación FACUA, y las tres organizaciones participantes, con el fin de estudiar el proceso que se seguiría para generar condiciones para implementar los cambios y avanzar en la captación de adherentes y/o asociados y posteriormente entre los meses de octubre y diciembre, se realizaron reuniones bilaterales de manera virtual, con las tres organizaciones de América Latina y el Caribe, para concretar diversos temas ya tratados en las videoconferencias y para concretar las posibilidad de realizar visitas de trabajo a la sede central de FACUA en el próximo año.

Programa de cooperación con la FCCR de América Latina

Durante el ejercicio 2021 la Fundación FACUA ha seguido cooperando y financiando actividades desarrolladas en colaboración o realizadas directamente por la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR de América Latina, continuando así el compromiso contraído por ambas fundaciones en el marco del convenio de colaboración firmado en 2017 por los presidentes de las mismas. Así, se han realizado las siguientes actividades:

Actividades realizadas conjuntamente con la Fundación FACUA

Se ha continuado con el funcionamiento del blog Consumo y Ciudadanía, garantizando la publicación de 26 artículos y 9 documentos escritos por dirigentes de organizaciones de consumidores, representantes de instituciones y diversos profesionales de América Latina y de España, relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y en la defensa del medio ambiente.



Blog Consumo y Ciudadanía y celebración del 5º Foro

Este blog y las dos fundaciones que lo dirige n, tienen como misión fundamental, aunque no única, el ser un instrumento que ayude al movimiento de consumidores en España y en América Latina y el Caribe, a través de la reflexión y el intercambio de ideas, para que las organizaciones que lo conforman, puedan fortalecer el papel que deben desarrollar en defensa de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de cada uno de sus países.

Se celebró por videoconferencia el 5º Foro Consumo Responsable y Educación Ciudadana, el día 30 de noviembre. En él participaron como ponentes Jorge Osorio, profesor de la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso de Chile y miembro del directorio de la FCCR; Pablo Rodríguez, director ejecutivo de FOJUC de Chile; y Almudena Álvarez, responsable técnica de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA. La asistencia fue de cerca de 60 representantes de instituciones y organizaciones de consumidores de 12 países latinoamericanos y europeos: República Dominicana, Ecuador, Chile, Argentina, Brasil, Perú, Panamá, Colombia, El Salvador, Bélgica, Alemania y España.

Junto con el blog y la celebración del foro, ambas fundaciones editaron y distribuyeron en el mes de junio el libro en formato digital titulado Las reflexiones pueden ser herramientas para comprender y cambiar la realidad. En él se publicaron los artículos contenidos en el blog Consumo y Ciudadanía desde octubre de 2016 a junio de 2021, aportando así un importante documento para la reflexión sobre los variados temas tratados en los artículos escritos por dirigentes de organizaciones de consumidores y especialistas de diferentes disciplinas profesionales, de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, El Salvador, España, Estados Unidos, México, Perú, Panamá y República Dominicana.



Libro donde se publicaron los artículos publicados en el Blog

Proyecto para la extensión de la FCCR en Centro América

La FCCR, que inició su actividad en Chile, ha extendido su estructura creando una filial en Centro América, que funciona desde la ciudad de San Salvador. Para apoyar el lanzamiento de esta subsede y visibilizar más el trabajo de la fundación en esa subregión, está prevista la realización de un estudio sobre la protección de los derechos de los consumidores centroamericanos en los sectores de los servicios públicos domiciliarios, que ofrece una panorámica general sobre los avances y limitaciones de las privatizaciones de los servicios públicos implementadas en la subregión, los progresos y déficit en cobertura, calidad, y mecanismos de consulta y participación. Esto, a partir de una revisión crítica de los marcos legales e institucionales que se han implementado en las últimas décadas.

En el marco de este proyecto se realizó una reunión el día 28 de mayo con integrantes de la Internacional de Servicios Públicos (ISP) para México, Centroamérica y República Dominicana. La ISP es una red global que aglutina a los sindicatos de servicios públicos alrededor del mundo.

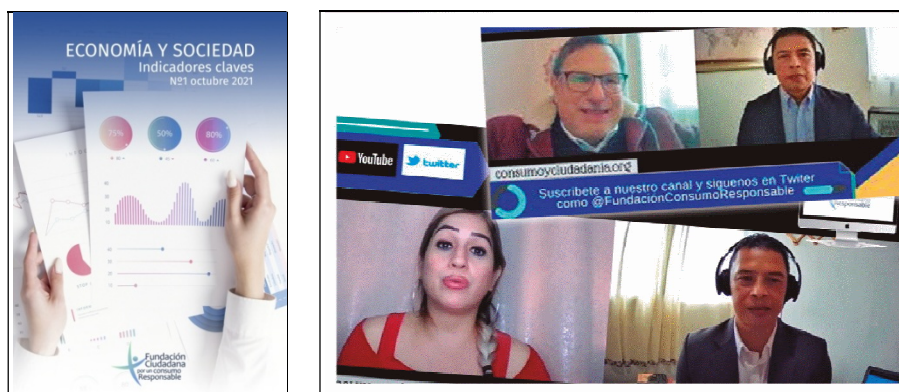
En esta reunión participó el coordinador de dicha red para México, Centroamérica y República Dominicana, junto a una veintena de dirigentes sindicales de Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Por parte de la FCCR, asistieron Juan Trímboli, presidente de la Fundación, y Armando Flores, coordinador de la subsede de Centro América.

Edición de publicaciones

Durante este ejercicio, la FCCR ha continuado con la edición de publicaciones de la serie Documentos para el Diálogo y la Acción, del que ha editado su número dos y que fue escrito por a asesora de dicha Fundación en Cuba, la doctora Nery Suárez. Bajo el título El marketing social, la salud y las personas consumidoras, fue posteriormente editado y distribuido en junio de 2021 entre las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, en decenas de instituciones,

profesionales y sectores empresariales de dicho continente, así como en FACUA y sus organizaciones territoriales y en la Fundación FACUA.

Asimismo, en el mes de octubre la FCCR comenzó a editar una publicación mensual con el título de Economía y Sociedad: Indicadores claves, en la se informa sobre la situación de los distintos países de América Latina en temas relevantes para los consumidores.



Portada de uno de los documentos editados y canal de YouTube de la FCCR

Junto con estas actuaciones y dentro del periodo de ejecución que la FCCR tiene para el desarrollo de este proyecto hasta el primer trimestre de 2022, está realizando también un estudio sobre Los cambios producidos en la legislación de protección al consumidor en América Latina y el Caribe en los últimos diez años.

Mayor presencia en las RRSS

Para seguir impulsando la presencia y dar más visibilidad a la FCCR en América Latina y el Caribe, se abrió un canal de YouTube de la Fundación donde se han emitido entrevistas a miembros del directorio y asesores de la misma. Se amplía así la presencia en las redes sociales que la institución ya tenía en Twitter, perfil seguido por cientos de personas.

Complementariamente la FCCR ha iniciado la creación en 2021 de un sitio web, con el fin de que sea un nuevo instrumento para poder informar de las actividades que realice la fundación latinoamericana y un punto de encuentro con otras entidades y organizaciones de dicho continente.

Programa de cooperación con el OCLAC

La Fundación FACUA ha seguido apoyando económicamente, a través del convenio de cooperación firmado, al Consejo Latinoamericano y Caribeño de Organizaciones de Consumidores (OCLAC). El objetivo: contribuir a la visibilización del rol de esta entidad en los países de las organizaciones participantes, sobre las actividades que realizan en materia de protección al consumidor y el empoderamiento de la imagen de las asociaciones que la integran como parte de un movimiento de carácter regional.

La actividad desarrollada por parte del OCLAC ha sido el mantenimiento y actualización de la página web con la difusión de las actividades desarrolladas por el OCLAC como colectividad, así como las actividades desarrolladas por otras organizaciones de consumidores de los diferentes países que la integran, o noticias de interés y la elaboración de banner y videos.

Asimismo, se ha desarrollado una investigación denominada “Panorama del etiquetado frontal de alimentos procesados y ultra procesados en América Latina” y se ha realizado la asamblea general y modificación de los estatutos.



Perfil en Facebook del OCLAC y Webinar sobre etiquetado frontal

Programas específicos en Argentina, Chile y Perú

Continuando con el programa de fomento de la sostenibilidad social y económica, desarrollado entre 2017-2018 con diversas organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, se procedió en 2021 a apoyar económicamente diversos programas específicos con tres organizaciones que han comenzado a aplicar un modelo de fomento de la afiliación a través de socios cotizantes que aportan cuotas periódicas y asociados adherentes o simpatizantes.

Argentina: Proyecto para ampliar la participación de socios, adherentes y seguidores

La organización Consumidores Argentinos ha trabajado por construir una masa crítica de ciudadanos con visión en la defensa de los consumidores frente a los abusos de la sociedad de consumo. Para ello se ha incrementado la difusión y la propagación de información, y la defensa y promoción de derechos basados en campañas y acciones sobre diferentes plataformas, a la vez que se ha ampliado la base de personas participantes, activistas y adherentes a la organización.

De esta manera está tratando de consolidar la autofinanciación económica a través de las aportaciones económicas o cuotas de los asociados o miembros, logrando ir consolidando la organización en las ciudades de Buenos Aires, Mar del Plata y Mendoza, en la perspectiva de proyectarse en todo el territorio argentino con una base de unos 300 socios.

Chile: Fortalecimiento y proyección de sistema de afiliación y gestión de socios y voluntariado

La organización FOJUCC de Chile, ha realizado en el marco de su Imágenes de las campañas y medios de Consumidores Argentinos. proyecto un conjunto de actividades, entre las que se pueden destacar las siguientes: modernización de la jefatura de servicios, membrecías y vinculación, modernización del sistema contable y productos bancarios, capacitación de los equipos de trabajo, diseño gráfico de soportes y publicidad de membrecías, grabación de vídeos promocionales, jornadas de captación de socios, jornada de encuentro de asociados en el marco de la celebración de las fi estas patrias chilenas, difusión en redes sociales, web y apps de mensajería.



Actividades realizadas por Consumidores Argentinos, FOJUCC y ASPEC

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

Con este proyecto, la Asociación Peruana de Consumidores-ASPEC ha promovido la sostenibilidad de la organización mediante el fomento del asociacionismo, con el fin de garantizar su funcionamiento permanente. Para ello, la organización ha desarrollado las siguientes actividades: guía práctica virtual que brinda información sobre los beneficios detallados de la asociación y los requisitos para ello, una base de datos actualizada, una comunidad de asociados en la red social Facebook, edición de una guía virtual de preguntas frecuentes, banners, infografías, vídeos para Tiktok difundidos en redes sociales, diseño y producción del carné de asociado, desarrollo de eventos entre asociados, guía virtual de atención de quejas y reclamos, capacitación y promoción de la asociación, diferentes webinars y ranking de reclamos.

Asimismo, el día 22 de julio se celebró una reunión online en la que participaron por parte de ASPEC la responsable de Tesorería y Administración de Proyectos, Julissa Manrique, y su equipo de colaboradores, y por parte de FACUA, la responsable de su departamento de reclamaciones, Rocío Algeciras. Se trató cómo se mantuvo en FACUA el funcionamiento de su departamento de reclamaciones durante la pandemia, para poder seguir atendiendo a los usuarios a través del teléfono y correos electrónicos y continuar fortaleciendo la afiliación.

Nuevos convenios firmados por la Fundación FACUA

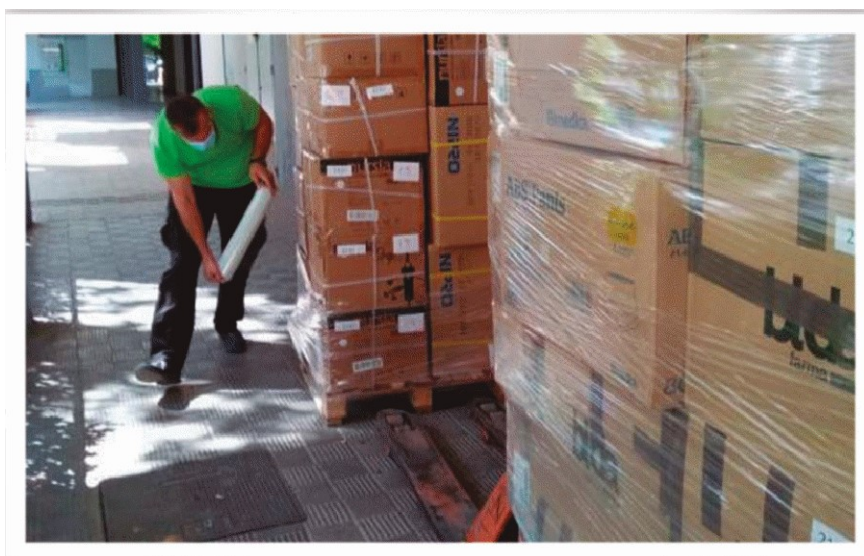
Para seguir consolidando lazos de cooperación con las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, la Fundación FACUA ha firmado convenios de colaboración con las organizaciones ASPAC de Perú, Consumidores

Argentinos y FOJUCC de Chile, que están apostando claramente por el fomento de la afiliación. Con ello se pretende avanzar hacia una mayor sostenibilidad económica a través de las cuotas de los propios asociados, además de las ayudas que puedan recibir por parte de gobiernos o de la cooperación internacional.

Otras actividades de cooperación internacional

La Fundación FACUA y FACUA-Consumidores en Acción, se sumaron a la ayuda solidaria y humanitaria a favor del pueblo cubano mediante el envío al Consulado de Cuba, de miles de suministros médicos que se emplearon en las actividades de prevención y control de la Covid-19. Esta acción se realizó junto a la organización Comisiones Obreras de Andalucía, la Asociación Sodepaz, la Asociación Cultural de Cubanos Residentes en Andalucía “La Avellaneda” y el Fondo Andaluz de Municipios por la Solidaridad Internacional (FAMSI).

Esta ayuda humanitaria pretendía aliviar la grave situación económica que sufre el pueblo cubano como consecuencia del bloqueo económico que tiene por parte de Estados Unidos desde los años 60, en contra de las reiteradas resoluciones de las Naciones Unidas que año tras año piden su finalización. A pesar de ello, Cuba ha podido crear una vacuna de producción propia con la que ha inmunizado a su población, aunque el embargo que sufre limita e impide contar con suministros de primera necesidad para la atención médica en la isla caribeña.



Material sanitario enviado a Cuba

PROYECTOS DESARROLLADOS DURANTE EL EJERCICIO 2022

Durante el periodo 2022, se han realizado las siguientes actividades o proyectos específicos, destinados al cumplimiento de los fines de la Fundación FACUA:

Programa para el Fomento y la Sostenibilidad Económica:

Con la publicación en 2020 del libro **“El fomento de organizaciones de consumidores sostenibles social y financieramente en América Latina y el Caribe”**, en el que participaron junto a la Fundación FACUA y la Fundación Ciudadana para el Consumo Responsable, organizaciones de Perú (ASPEC), Chile (ODECU, FOJUCC y CONADECUS), Argentina (Consumidores Argentinos) y Panamá (UNCUREPA), se finalizó la primera fase del programa citado que comenzó en 2018.

A lo largo del 2021 se completó la segunda fase del programa de Transmisión de Experiencias para la Sostenibilidad Social y Financiera de las Organizaciones de Consumidores de América Latina y el Caribe, que ha realizado la Fundación FACUA con el apoyo de la FCCR (Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable) y FACUA-Consumidores en Acción, destinada a organizaciones que estuvieran comprometidas o quisieran comprometerse a desarrollar o seguir desarrollando un modelo de organización de consumidores cuyos objetivos planteados: fomentar el asociacionismo de los consumidores/as en la organización, tanto de pleno derecho para aportar cuotas, como simpatizantes para conseguir decenas o cientos de asociados y con ello conseguir la sostenibilidad social y financiera; realizar actividades para tramitar las consultas y reclamaciones de los asociados y consumidores en general ante las empresas y gobierno; desarrollar actividades para informar a los ciudadanos sobre las actuaciones de las organizaciones, junto con llamamientos de la afiliación, a través de los medios públicos de comunicación, Web, redes sociales, escritos o informaciones dirigidos a los asociados de pleno derecho o simpatizantes, etc.; y que se garantice un funcionamiento de la organización a través de asambleas de socios, elección democrática de la junta directiva o directorio y fomento de la participación de los asociados en el funcionamiento de la organización.

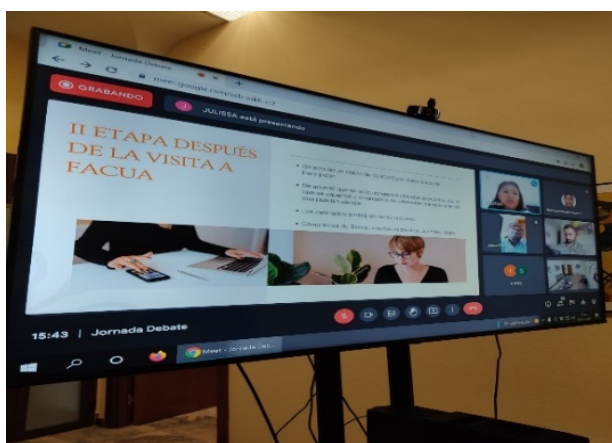


Visita de Asociación de Consumidores de Ecuador y U.U.C de Argentina y FUNDECOS de Republica Dominicana

A lo largo del 2022 se ha llevado a cabo la culminación de esta segunda fase con las visitas, a la sede central de FACUA en Sevilla, de los dirigentes de las Asociaciones de Consumidores de Ecuador (Rosa Trinidad Moreira y Carlos Vera), la Unión de Consumidores y Usuarios de Argentina (Claudio Boada) y FUNDECOS (David La Hoz)

Las Asociaciones de Consumidores de Ecuador y La Unión de Consumidores y Usuarios de Argentina realizaron el programa de visitas desde 24 de septiembre al 13 de octubre; en el caso de FUNDECOS, por razones organizacionales, la llevó a cabo en el mes de febrero de 2023.

También en el mes de marzo de 2022 se llevó a cabo el Foro debate sobre el Programa de Transmisión de Experiencias donde Asociaciones que ya han sido subvencionadas o están siendo subvencionadas en su tercera fase del programa, y donde se concretaron las siguientes ponencias: “El asociacionismo como herramienta para fortalecer la organización y mantener su independencia” por Julissa Manrique de ASPEC- Perú, “Membrecías para el financiamiento y sostenibilidad de Fojucc: un nuevo desafío” de Pablo Rodríguez de FOJUCC- Chile y “Autosustentabilidad”. Un paso adelante, dos pasos atrás”. Experiencia en tiempo real de Sergio Procelli de Consumidores Argentinos.



Sesión virtual del Foro Debate sobre el Programa de Transmisión de Experiencias

El objetivo que la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, en colaboración con la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile y con el apoyo de la Organización Latinoamericana de Consumidores (OCLAC) a través de estos Foros, es establecer un punto de diálogo y de apoyo mutuo entre organizaciones de consumidores y de la sociedad civil en América Latina y el Caribe y FACUA, intercambiando aquellas experiencias que se han ido acumulando a lo largo de estos años.

Programa de Cooperación con la FCCR de América Latina

Durante el ejercicio 2022 la Fundación FACUA ha seguido cooperando y financiando actividades desarrolladas en colaboración o realizadas directamente por la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR de América Latina, continuando así el compromiso contraído por ambas fundaciones en el marco del

convenio de colaboración firmado en 2017 por los presidentes de las mismas y que han sido las siguientes actividades:

Actividades realizadas conjuntamente con la Fundación FACUA

Durante el ejercicio 2022, se ha continuado con el funcionamiento del Blog Consumo y Ciudadanía, garantizando la publicación de 23 artículos y 6 documentos, escritos por dirigentes de organizaciones de consumidores, representantes de instituciones y diversos profesionales de América Latina y de España, relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y en la defensa del medio ambiente.



VI Foro Consumo Responsable Blog Consumo y Ciudadanía

Este blog y las dos Fundaciones que lo dirigen, tienen como misión fundamental, aunque no única, el ser un instrumento que ayude al movimiento de consumidores en España y en América Latina y el Caribe, a través de la reflexión y el intercambio de ideas, para que las organizaciones que lo conforman, puedan fortalecer el papel que deben desarrollar en defensa de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de cada uno de sus países.

También celebramos por videoconferencia el VI Foro Consumo Responsable y Educación Ciudadana, el día 1 de diciembre, sobre el Desperdicio Alimentario, que se ha convertido en una preocupación a nivel mundial, y éste es generado en distintas etapas a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta el consumo. Abordar y debatir sobre este tema requiere actuar en todas esas etapas, tanto en la prevención como en la reutilización de los que se generan de forma inevitable. Como ponentes participaron Jordi Castilla López, secretario general de FACUA Andalucía y Patrono de la Fundación para la Cooperación Internacional y el Consumo sostenible con su ponencia “El reto de la alimentación sostenible” y Jaime Delgado Zegarra, director del Instituto de la Universidad de San Martín de Porres de Perú, con la ponencia “La pérdida y desperdicios de alimentos y el rol de los consumidores”

Se contó con la asistencia de 25 representantes de instituciones y organizaciones de consumidores de diez países latinoamericanos y europeos.

El encuentro, organizado en modo mesa redonda, fue coordinado por **Almudena Álvarez**, responsable técnica de la Escuela de Formación Consumerista y secretaria de la Fundación FACUA y moderado por Amílcar Durán, periodista salvadoreño y comunicador social y colaborador de la FCCR.

Como las ediciones anteriores, este encuentro está enmarcado dentro del programa de foros virtuales *Consumidores por la Justicia y la Sostenibilidad* -puesto en marcha en 2018 y se dirige a miembros de organizaciones de consumidores y de la sociedad civil en América Latina y el Caribe y a miembros de FACUA.

Los países participantes en este 6º Foro Virtual han sido Ecuador, Chile, Argentina, Brasil, Perú, Panamá, México, Nicaragua, El Salvador y España.

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

Edición de publicaciones

Durante este ejercicio, la FCCR ha continuado trabajando en el Observatorio de Reclamo, con la edición de estudios y publicaciones como *Economía y Sociedad: Indicadores claves*, en la que se informa sobre la situación de diversos países de América Latina en temas relevantes para los consumidores.



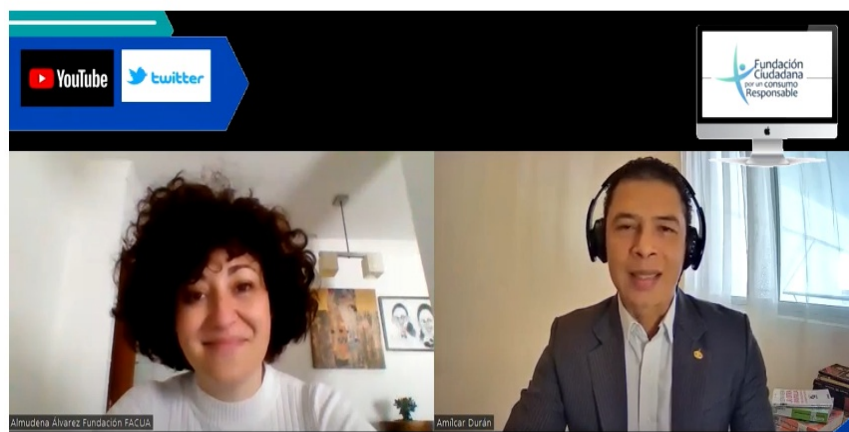
Portadas de documentos realizados por la FFCCR

Del mismo modo, se está ultimando el estudio sobre “Los cambios producidos en la legislación de protección al consumidor en América Latina y el Caribe en los últimos diez años”

Mayor presencia de en Redes sociales

Para seguir impulsando la presencia y dar más visibilidad a la FCCR en América Latina y el Caribe, se mantuvo el canal de YouTube de la Fundación donde se han emitido entrevistas a miembros del directorio y asesores de la misma, ampliando la

presencia en las redes sociales que la institución ya tenía en Twitter que es seguido por cientos de personas.



Entrevista a Almudena Álvarez, Secretaria de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.

Complementando esta actividad en las redes sociales, la FCCR ha puesto en marcha un sitio Web, con el fin de que sea un nuevo instrumento para poder informar de las actividades que realice la Fundación Latinoamericana y un punto de encuentro con otras entidades, organizaciones y organizaciones de dicho continente.

Programa de cooperación con el OCLAC

La Fundación FACUA ha seguido apoyando económicamente, un programa de cooperación con el Consejo Latinoamericano y Caribeño de Organizaciones de Consumidores (OCLAC), con la finalidad de seguir contribuyendo a la visibilización del rol de OCLAC en los países de las organizaciones participantes y sobre las actividades que realiza en materia de protección al consumidor y el empoderamiento de la imagen de las organizaciones que integran OCLAC como parte de un movimiento de carácter regional.

Las actividades desarrolladas por parte de OCLAC han sido el mantenimiento de la página web en una permanente actualización de la misma mediante la difusión de las actividades desarrolladas por OCLAC como colectividad, difusión de las actividades desarrolladas por cada una de las organizaciones que integra OCLAC, la difusión de noticias de interés y la elaboración de banners y videos.

Se ha impulsado la interacción con los seguidores a través de las redes sociales presentando información con diseños modernos y amigables en Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

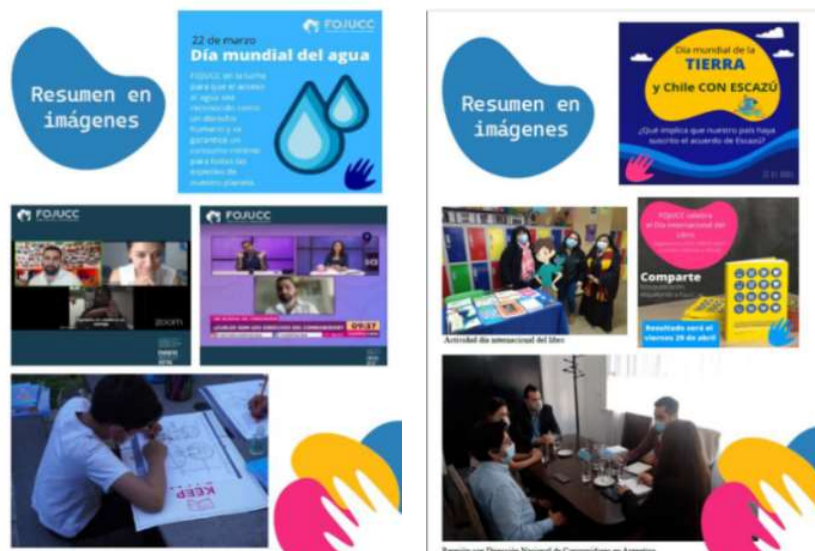
Programas específicos en Chile y Perú

Continuando con el programa de fomento de la sostenibilidad social y económica, desarrollado entre 2017-2018 con diversas organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, se procedió en 2022 a apoyar económicamente diversos programas específicos con tres organizaciones que han comenzado a aplicar un

modelo de fomento de la afiliación a través de socios cotizantes que aportan cuotas periódicas y asociados adherentes o simpatizantes.

Chile: Implementación de sistema de gestión y difusión mensual, y de servicios a la comunidad del sistema de membrecías FOJUCC

La organización FOJUCC de Chile, ha realizado en el marco de su proyecto un conjunto de actividades, entre las que se pueden destacar las siguientes: Definición de protocolos de ingreso y gestión de la membresía, establecimiento de estrategias de difusión, intervenciones presenciales y digitales para la difusión de las membrecías, creación de plan de medios para la difusión y presentación de las membrecías, divulgación en plataformas o redes sociales y medios de comunicación, establecimiento de los productos y servicios que se entregarán a los socios y socias por el aporte de su membresía, realización de jornada virtual para socios y socias donde se presentarán los productos y servicios, realización de un taller mensual de capacitación sobre temáticas asociadas a la protección de la persona consumidora, dirigido a los socios y socias adheridas a la membresía.



Imágenes de las actividades realizadas por FOJUCC de Chile

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

Con este proyecto, la Asociación Peruana de Consumidores-Aspec ha promovido la sostenibilidad de la organización mediante el fomento del asociacionismo, con el fin de garantizar su funcionamiento permanente.

Para ello, la organización ha desarrollado las siguientes actividades: guía práctica virtual que brinda información sobre los beneficios detallados de la asociación y los requisitos para ello, una base de datos actualizada, una comunidad de asociados en la red social Facebook, edición de una guía virtual de preguntas frecuentes, banners, infografías, vídeos para Tiktok difundidos en redes sociales, diseño y producción del carné de asociado, desarrollo de eventos entre asociados, guía virtual de atención

de quejas y reclamos, capacitación y promoción de la asociación, diferentes webinars y ranking de reclamaciones.



Actividad ASPEC para el fortalecimiento de la Comunidad de asociados

Asimismo, el día 22 de julio se celebró una reunión online en la que participaron por parte de Aspec la responsable de Tesorería y Administración de Proyectos, Julissa Manrique, y su equipo de colaboradores, y por parte de FACUA, la responsable de su departamento de reclamaciones, Rocío Algeciras. Se trató cómo se mantuvo en FACUA el funcionamiento de su departamento de reclamaciones durante la pandemia, para poder seguir atendiendo a los usuarios a través del teléfono y correos electrónicos y continuar fortaleciendo la afiliación.

Nuevos convenios firmados por la Fundación FACUA

La Fundación FACUA, para seguir consolidando sus lazos de cooperación con las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación Movimiento de Alimentación Saludable de Panamá, cuya presidenta es Bethy Cecilia Cruzado Alva, asesora internacional de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.

La Fundación MAS apuesta por concienciar e impulsar el consumo de una alimentación saludable, asegurando una alimentación accesible a toda la población panameña en general, concienciando a los consumidores. Ambas entidades comparten objetivos en áreas de protección, promoción y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su información y formación, y para ello se llevarán a cabo actividades de asesoramientos, intercambios de información y experiencias, así como cualesquiera otras acciones que pudieran tener como propósito la defensa de los consumidores y usuarios.

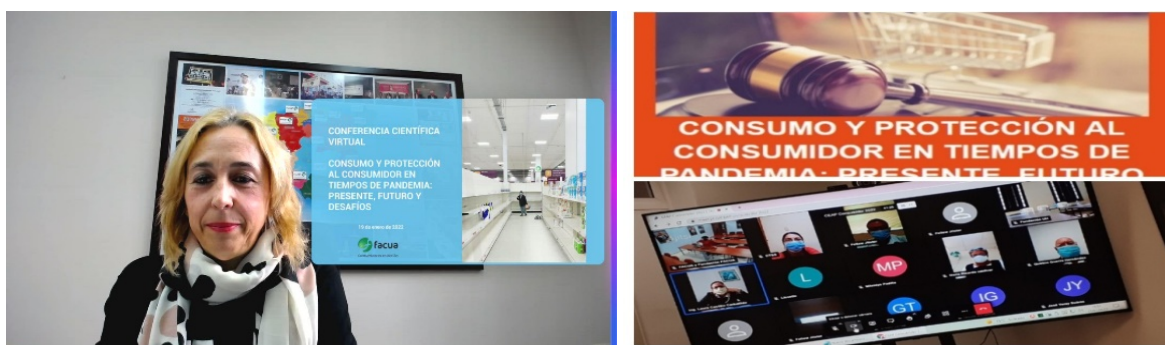


La Fundación Movimiento por un Consumo Saludable de Panamá

Otras actividades de cooperación internacional

Conferencias Científico Virtuales con el Centro de Estudios de Administración Pública de la Habana y con la Universidad de la Habana: “Consumo y protección al Consumidor en Tiempos de Pandemia”.

En el mes de enero se celebró La Conferencia Científico Virtual con el Centro de Estudios de Administración Pública de la Habana y la Universidad de la Habana denominada “Consumo y protección al consumidor en tiempo de pandemia: presente, futuro y 10 desafíos”, a cargo de Olga Ruiz Legido, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA. En ella se dejó latente como la Covid-19 ha desencadenado una crisis internacional de carácter poliédrico, integrados por los vértices sanitario, social, medioambiental, económico y político; lo cual, ha impactado fuertemente en los derechos de los consumidores y su protección, generando la necesidad de revisar y actualizar el marco normativo en defensa de los consumidores en países de todo el mundo; presentando un análisis a nivel internacional, europeo y en el caso concreto de España.



Participación de Olga Ruiz Legido, como ponente en la Conferencia Internacional

PROYECTOS DESARROLLADOS DURANTE EL EJERCICIO 2023

Durante el periodo 2023, se han realizado las siguientes actividades o proyectos específicos, destinados al cumplimiento de los fines de la Fundación FACUA:

Finaliza la segunda fase del programa de intercambio de experiencias

Con la visita a la sede central de FACUA y al de la Fundación FACUA en el mes de febrero, por parte de David La Hoz, presidente de la Fundación por los Derechos del Consumidor- FUNDECOM, de República Dominicana, se finalizó la segunda fase del “Programa de intercambio de experiencias para el fortalecimiento de la sostenibilidad social y económica del movimiento de consumidores de América Latina y el Caribe”, que viene realizando desde 2017 la Fundación FACUA con el apoyo de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina-FCCR y de FACUA-Consumidores en Acción.



El presidente de FUNDECON se reúne con diversos directivos de FACUA

En esta nueva fase de visitas de organizaciones latinoamericanas, FACUA y su Fundación han contado durante la semana del 6 al 10 de febrero con la presencia del representante de FUNDECOM, que ha participado en un intenso programa formativo, que comenzó con la visita a los servicios de atención al consumidor que la asociación FACUA Sevilla tiene en la calle Resolana, para ver de cerca cómo se realiza la atención de consultas y reclamaciones presencial a los usuarios, y los que FACUA tiene para la atención telefónica en la calle Bécquer, ambas en la capital hispalense. Allí han podido conocer de la mano de los miembros de FACUA y su Fundación, la estructura y desarrollo de los departamentos de reclamaciones, administrativos y jurídicos, así como las instalaciones de la Fundación FACUA y de su Archivo Histórico.

Asimismo, asistió a diferentes formaciones prácticas sobre FACUA en la actualidad, la Escuela de Formación Consumerista, las campañas de comunicación y redes sociales que realiza la asociación y las relaciones institucionales con los gobiernos y con organizaciones de otros sectores. Aprovechando la oportunidad, La Hoz fue

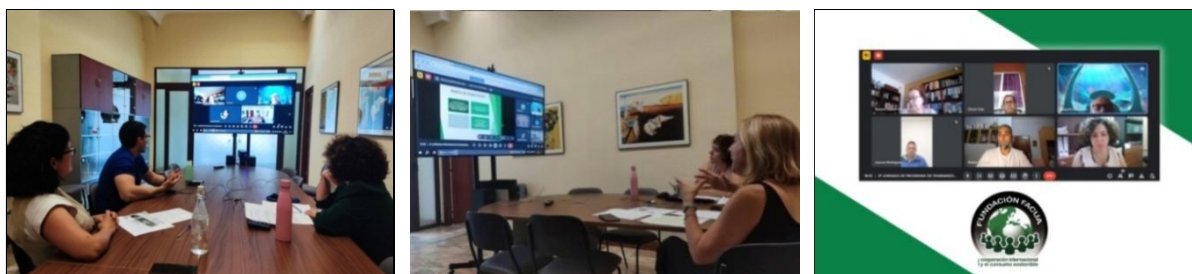
entrevistado por un miembro del Departamento de comunicación de FACUA para su futura publicación en el blog Consumo y Ciudadanía.

Por otra parte, durante dicha semana se organizó una jornada de transmisión de experiencias donde el presidente de FUNDECOM pudo transmitir la situación de su organización en cuanto al fomento del asociacionismo, los departamentos que las forman, sus campañas de comunicación a través de la web y sus redes sociales y la formación de los usuarios.

A dicho encuentro asistieron los miembros de la Junta Directiva de FACUA, patronos de la Fundación FACUA y varios directivos de otras organizaciones territoriales de FACUA.

Finaliza la tercera fase del programa de intercambio de experiencias

La tercera fase del “Programa de Fomento de la Sostenibilidad Social y Económica de organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe” cuya finalidad es realizar un intercambio de experiencias entre el modelo de FACUA y el de las organizaciones que participan en el mismo y con la finalidad de ayudar al fomento y fortalecimiento de las organizaciones de consumidores de dicho continente y que en esta tercera fase participan cuatro organizaciones de consumidores de Costa Rica, Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR y de FACUA-Consumidores en Acción.



Las tres videoconferencias impartidas por directivos/as de FACUA

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, realizó tres primeras videoconferencias, como inicio de la primera parte de la nueva fase del programa. El día 5 de junio se impartió la primera de ellas, con la intervención de Miguel Ángel Serrano, vicepresidente de FACUA y secretario de la Fundación FACUA, que dio la bienvenida a los participantes de las cuatro organizaciones y realizó una presentación del programa y de la organización FACUA. A continuación se impartió el tema “*Sistema desarrollado por FACUA para la atención a las consultas y reclamaciones de los asociados y consumidores en general y el fomento del asociacionismo de los consumidores*”, desarrollado por Rocío Algeciras, presidenta de FACUA Sevilla y responsable del Departamento de Reclamaciones de FACUA a nivel nacional.

El día 12 de junio se impartió el tema denominado “*Proceso de Institucionalización organizativa seguidas por FACUA para lograr la sustentabilidad social y económica*”

entre 1981 y 2023” a cargo de Olga Ruiz, presidenta de FACUA y vicepresidenta de la Fundación FACUA.

Finalmente, el día 19 de junio se impartió la temática relacionada con *“La política comunicacional de FACUA a los ciudadanos y la sociedad, como base para fomentar la creación de una red de consumidores en acción”*, a cargo de Rubén Sánchez, secretario general de FACUA, Patrono de la Fundación FACUA y responsable del Departamento de Informática y Comunicación de la organizacional nacional.

Las distintas videoconferencias fueron coordinadas por Sonia Bueno, responsable técnica de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA.

En esta tercera fase del programa, participaron tal como se ha indicado ya, las siguientes cuatro organizaciones de consumidores: Fundación AMBIO de Costa Rica, el Comité para la Defensa del Consumidor Hondureño-CODECOH, la Liga de Defensa del Consumidor en Nicaragua-LIDECONIC y la Asociación de Consumidores de Honduras-ACONSUMEH, representados por los directivos y directivas de las organizaciones citadas: Roxana Salazar de Fundación AMBIO; Oscar Irías de ACONSUMEH; Augusto Barahona y Marcos Rodríguez de CODECOH y Geraldina Pineda de LIDECONIC.

Durante cada jornada, las organizaciones participantes tuvieron la posibilidad de plantear sus inquietudes en la aplicación del modelo de organización consumerista que FACUA desarrolla en España desde el año 1981 y valorar la viabilidad de implementar modelos de organización en sus países que fomente la afiliación o membresía, ya sea de asociados que abonen una cuota anual y de socios simpatizantes que no abonan nada, así como la tramitación de reclamaciones y la difusión de sus actividades a través de los medios de comunicación y de las redes sociales, junto con un fortalecimiento de su organización institucional, y lograr con ello caminar hacia una mayor sostenibilidad social como base de una futura sostenibilidad financiera.

Tras las videoconferencias se continuó con reuniones de trabajo

Una vez finalizado el proceso de las tres videoconferencias, se desarrolló la segunda parte de esta nueva fase del programa, a través de la celebración de reuniones virtuales desde con los representantes de las cuatro organizaciones de consumidores y en las que participaron por parte de la Fundación FACUA, su secretario Miguel Ángel Serrano y la coordinadora técnica de la Escuela de Formación, Sonia Bueno. Con estas reuniones y con intercambios de información escrita, se trabajó con el fin de conocer las valoraciones que fueron realizadas y aprobadas por las distintas juntas directivas de las cuatro organizaciones de consumidores, sobre las posibilidades de implementar modelos que fomenten la afiliación y una mayor estructura organizativas en cada organización.

Finaliza esa actividad, el Patronato de la Fundación consideró necesario dar por finalizado este programa que comenzó en 2017 y en el que han participado 19 organizaciones de 14 países de América Latina y el Caribe, aunque se seguirá

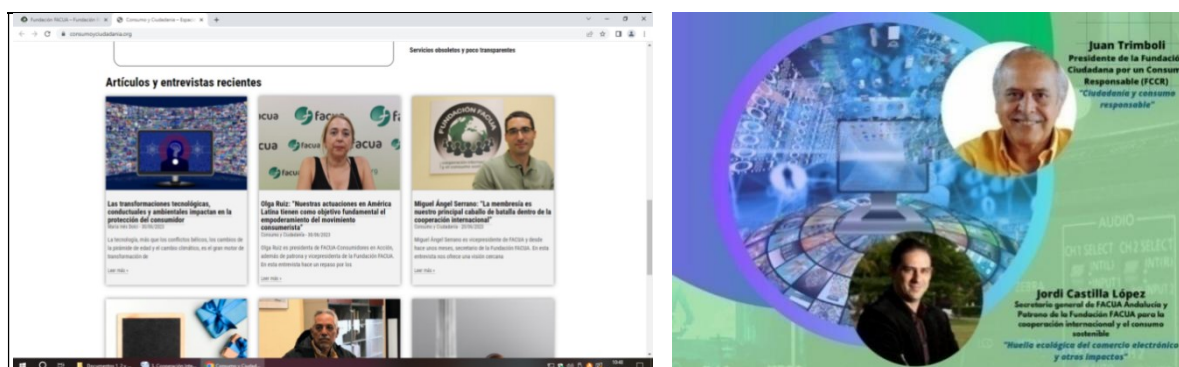
apoyando esta actividad formativas a través de la escuela de Formación Consumerista de Centroamérica que ha comenzado a financiar la Fundación FACUA en el último trimestre de 2023.

Programas realizados conjuntamente con la FCCR

Durante el ejercicio 2023, se ha continuado con el funcionamiento del Blog Consumo y Ciudadanía, garantizando la publicación de 24 artículos y 12 documentos, escritos por dirigentes de organizaciones de consumidores, representantes de instituciones y diversos profesionales de América Latina y de España, relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y en la defensa del medio ambiente, así como la FCCR y la Fundación FACUA.

Este blog y las dos Fundaciones que lo dirigen, tienen como misión fundamental, aunque no única, el ser un instrumento que ayude al movimiento de consumidores en España y en América Latina y el Caribe, a través de la reflexión y el intercambio de ideas, para que las organizaciones que lo conforman, puedan fortalecer el papel que deben desarrollar en defensa de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de cada uno de sus países.

Conjuntamente con esta actividad ya indicada, la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, a través de su Escuela de Formación Consumerista, y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR de América Latina celebraron su 7º Foro Virtual Consumidores por la justicia y la sostenibilidad, bajo el nombre *El impacto del e-commerce en el consumo responsable*.



Blog Consumo y Ciudadanía VII Foro Consumo Responsable

El acto, que tuvo lugar el pasado 29 de junio por videoconferencia, versó sobre la huella ecológica y social que deja el comercio electrónico en el mercado actual, y contó con la asistencia de 28 representantes de instituciones y organizaciones de consumidores de países latinoamericanos y europeos como Ecuador, Honduras, Argentina, Colombia, Chile, El Salvador, Panamá, República Dominicana, Perú y España.

En esta edición ha sido también ponente del foro el presidente de Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable en América Latina-FCCR, Juan Trimboli, con el tema *Ciudadanía y consumo responsable*, en la que ha abordado algunos

elementos conceptuales del consumo responsable, su vinculación con el comercio electrónico o el *greenwashing*.

También participó como ponente el secretario general de FACUA Andalucía y patrono de la Fundación FACUA, Jordi Castilla, que explicó en su charla denominada *Huella ecológica del comercio electrónico y otros impactos* cómo es el impacto ambiental, económico y social que está generando el e-commerce en nuestra sociedad.

El encuentro fue moderado por Sonia Bueno, responsable técnica de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA y coordinado por Miguel Ángel Serrano, secretario de la Fundación FACUA, y Juan Trímboli-FCCR.

Miguel Ángel Serrano hizo una valoración positiva sobre la participación, y cerró el foro lanzando nuevos hilos de actuación y de reflexión en el seno de las organizaciones que se dieron cita en este encuentro internacional para avanzar en el objetivo compartido de llevar a cabo una defensa de los consumidores y usuarios en cada comunidad.

Como las ediciones anteriores, este encuentro está enmarcado dentro del programa de foros virtuales Consumidores por la Justicia y la Sostenibilidad -puesto en marcha en 2018, y se dirige a miembros de organizaciones de consumidores y de la sociedad civil en América Latina y el Caribe y a miembros de FACUA.

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

Proyecto patrocinado a la FCCR de América Latina y el Caribe

Durante el periodo comprendido desde mayo de 2023 a abril de 2024, la Fundación FACUA ha subvencionado el desarrollo de un proyecto que nos ha presentado la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable–FCCR de América Latina, que contempla la realización de las siguientes actividades:

Realización de un estudio sobre la des(mejora) socioeconómica de los consumidores en América Latina pre y post COVID-19”

La FCCR ha realizado este estudio indagando sobre el comportamiento de estas variables: Inflación; Canasta Básica Alimentaria; Seguridad alimentaria; Servicio de agua potable; Servicio de electricidad; Servicio de telefonía; Servicio de internet; Hidrocarburos; Salario mínimo y Pobreza, en el período 2018-2022, en la mayor parte de países de América Latina y El Caribe. Considerando el período de tiempo indicado, y ha permitido que este análisis comparativo ofrezca información útil para conocer el comportamiento de las diez variables tanto antes como después de la pandemia por COVID-19.

Estudio “Casos sobre consumo responsable en América Latina y El Caribe”

Hoy en día vivimos tiempos convulsos y complejos; son tiempos de vertiginosos avances tecnológicos, por ejemplo, en las tecnologías de la información y las comunicaciones, la irrupción de la inteligencia artificial, el incremento de la riqueza en algunos países y grupos poblacionales, la permanencia del consumo impulsivo y el consumo derrochador, que contrastan radicalmente con el incremento del hambre y la pobreza en muchos países y en amplios sectores poblacionales, teniendo todo esto como telón de fondo a la crisis climática, que no hace más que empeorar.

En ese marco, la FCCR, fiel a sus objetivos centrales, ha realizado una identificación, sistematización y ha compilado experiencias realizadas o en marcha para promover el consumo responsable en América Latina y El Caribe.

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

La FCCR ha continuado monitoreando, sistematizando y difundiendo información regional actualizada en temas relevantes para las personas consumidoras. Este trabajo se visibiliza a través de un documento en formato ejecutivo, que analiza la estadística más actualizada sobre temas relevantes para las personas consumidoras en la región.

Hasta abril de 2023, se han publicado 10 números de “Economía y Sociedad. Indicadores claves” y la FCCR ha seguido publicando cada dos meses dichos estudios.



Algunos de los estudios realizados por la FCCR

Documentos para el Diálogo y la Acción

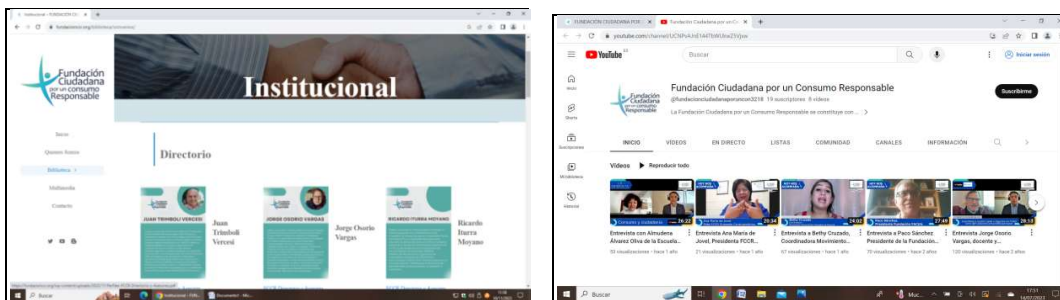
La FCCR ha continuado impulsando la redacción y publicación de documentos que presentan contenidos sobre temas y tendencias relevantes en el ámbito de un consumo responsable y sostenible, enlazando aportes desde la sociedad civil y el ámbito académico.

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

Fortalecimiento de la estrategia digital y multimedia de la FCCR

Paso a paso, la FCCR viene mejorando su posicionamiento y presencia en la región. El perfil en la red social de Twitter ya tiene más de 500 seguidores en abril de 2023, ubicados en más de 10 países. Los contenidos divulgados, además del propio trabajo de la FCCR, se relacionan al consumo sustentable y responsable, la economía familiar y novedades en materia sanitaria y medioambiental.

La creación y lanzamiento del sitio web: <https://fundacionccr.org/>, con las ayudas económicas de la Fundación FACUA ha contribuido a fortalecer el posicionamiento institucional y colabora en la consolidación de la estrategia digital y multimedia, la que se complementa con los esfuerzos conjuntos que se realizan con la Fundación FACUA para mantener actualizado el Blog “Consumo y Ciudadanía”. La FCCR también dispone de su canal en YouTube.

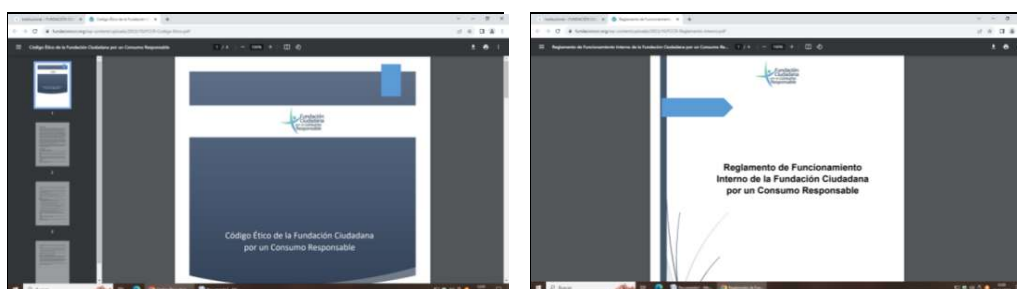


El directorio de la FCCR en la Web y su Canal YouTube

Cada vez más se notan los frutos de este esfuerzo, destacando la divulgación de estudios publicados originalmente por la FCCR, que luego son reproducidos en medios de comunicación de algunos países. Dada la importancia de este trabajo, en este período se ha mantenido y fortalecido la implementación de la estrategia digital y multimedia.

Fortalecimiento institucional.

Para continuar con el proceso de fortalecimiento institucional, la FCCR ha adoptado una serie de actuaciones para reforzar aspectos de índole administrativo, contable y legal que permitirán ganar más solidez y respaldo sobre nuestra trayectoria, así como sostenibilidad legal y política del trabajo en el tiempo, celebrándose la reunión del Directorio de la FCCR el día 29 de septiembre de 2023, en la que se aprobó el Código Ético y el Reglamento de Funcionamiento Interno, así como el nombramiento de todos los asesores y el Grupo Coordinador.



El Código Ético y el Reglamento de Funcionamiento Interno de la FCCR

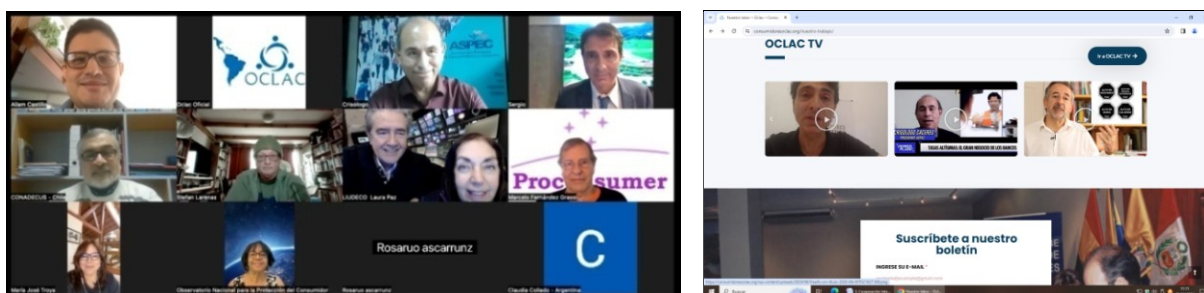
Proyecto de cooperación patrocinado al OCLAC

El Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores-OCLAC, del que forman parte organizaciones de consumidores y fundaciones de Bolivia, Brasil, Chile, Cuba, Ecuador, El Salvador; México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay, ha desarrollado un proyecto con la financiación de la Fundación FACUA, denominado “*Visibilización del Movimiento Organizado de los Consumidores en Latinoamérica 2023*”.

El objetivo de este programa realizado era la continuación del proceso de visibilización del rol de la OCLAC en los países de las organizaciones participantes y sobre las actividades que realizan en materia de protección al consumidor; y empoderamiento de la imagen de las organizaciones que integran la OCLAC como parte de un movimiento de carácter regional.

Las actividades realizadas han sido las siguientes:

- Mantenimiento de la Página web y redes sociales, a través de 77 publicaciones.
- Realización de asamblea general ordinaria online el día 7 de julio, con la participación de representantes de las asociaciones de consumidores de Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, Chile, Ecuador, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay, las cuales se dieron cita para recibir el informe de gestión a cargo de ASPEC, correspondiente al período enero 2022 – junio 2023.
- Realización de asamblea informativa aprovechando las celebración del Congreso Mundial organizado por Consumers International en diciembre de 2023 en Kenia.
- Difusión de ediciones de los números 2 y 3 de newsletter “*OCLAC en acción*”, así como la realización de investigación sobre temas de interés para el grupo de organizaciones integradas en el OCLAC.
- Seis intervenciones de distintas personas relacionadas con el movimiento civil de consumidores en el programa de radio grabado en Perú “*La voz del consumidor*”.
- Redacción del informe “retraso en la publicación de reglamentos que favorecen al consumidor”.



Asamblea General ordinaria celebrada el día 7 de julio El canal del OCLAC en facebook

Otros proyectos patrocinados en diversos países

Complementando los proyectos patrocinados por la Fundación FACUA a la FCCR y al OCLAC, se han financiados otros proyectos a organizaciones de Chile, Perú, Cuba, Panamá, Ecuador y El Salvador siempre con la finalidad de ayudar a la protección de los derechos de los consumidores de cada país:

Chile: Estrategias de fortalecimiento y expansión de sistema de afiliación en FOJUCC y en otros territorios de Chile

La organización de consumidores Chilena FOJUCC, con el apoyo económico de la Fundación FACUA, desarrolló en 2023 un proyecto denominado “Estrategias de fortalecimiento y expansión de sistema de afiliación en FOJUCC y en otros territorios de Chile”, en que se han desarrollado un conjunto de actividades para lograr los objetivos previstos.

La organización con sede en la ciudad de Concepción, ha ampliado su estructura a través de la puesta en funcionamiento de una pequeña sede en Santiago de Chile, que ha comenzado a funcionar desde el mes de abril.

También se realizaron publicaciones en diversas redes sociales y en algún medio de comunicación, en las que se invitaba a la población a sumarse a FOJUCC; se realizaron dos Jornadas Formativas en agosto y octubre, dirigidas especialmente a asociados sobre la constitucionalización de la protección de los consumidores, enmarcada dentro del proceso constituyente chileno; y también se realizó un evento en diciembre con el fin de potenciar la integración y participación de los asociados en la vida de la organización.



Actividades desarrolladas por FOJUCC

Conjuntamente con estas actividades, desde la organización se elaboró un protocolo para la resolución de las reclamaciones de los asociados, junto con la actividad de la tramitación de las mismas.

Complementando esta actividad, FOJUCC tuvo la posibilidad de posicionarse, de mejor manera, en la región Metropolitana de Chile, siendo convocada a diversas instancias técnicas, políticas y económicas como miembro permanente de ellas, destacando entre ellas la Mesa Social por el Costo de la Vida del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (Link); Comisión de Economía de la Cámara de Diputadas y Diputados; Mesa de inclusión Financiera del Ministerio de Hacienda; Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la Subsecretaría de Telecomunicaciones; entre otros.

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

Objetivo general del Proyecto: Promover la sostenibilidad de ASPEC mediante el asociacionismo a fin de garantizar su funcionamiento ininterrumpido.

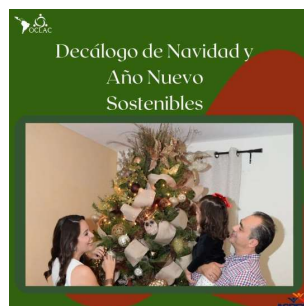
Objetivos específicos: Lograr el aumento de la membresía o incorporación de asociados:

Mantenimiento y actualización de la base de datos de los asociados: declaran tener 65 asociados plenos y 236 socios adherentes, y han conseguido incorporar 12 más.

Han realizado 6 encuestas: colocación de advertencias nutricionales sobre el etiquetado frontal de productos envasados; incremento de precios de los productos de la canasta básica; tarifas eléctricas; discriminación en el consumo; aplicativos de banca digital; asociaciones de consumidores.



Participación en la Feria Kusikuy



Publicación de decálogos



Creación de 6 decálogos sobre temas de interés: sobre fiestas patrias; sobre los derechos de los consumidores menores de edad; sobre la educación vial; sobre comprar turrónes en Navidad; sobre medidas de seguridad de halloween; y sobre la navidad y año nuevo sostenibles.

Participación en una feria destinada a la promoción de la alimentación saludable y a la revalorización de los productos andinos cultivados por agricultores conservacionistas.

Otras actividades: Veinte publicaciones informando sobre temas diversos en Facebook; Pago de una cuenta en Zoom; y Participación en órganos consultivos.

Panamá: Educar e informar a los consumidores panameños sobre el consumo de dietas malsanas y el impacto que causa en la salud

El 28 de julio del 2020 en plena pandemia COVID-19, se crea El Movimiento de Alimentación Saludable-MAS, como el resultado de una articulación entre productores, académicos, consumidores, organizaciones sociales de salud, ambiente y organismos regionales, con la finalidad de identificar temas y agendas de investigación sobre Sistemas Alimentarios Sostenibles y Saludables.

En este ejercicio 2023, con la ayuda de la Fundación FACUA se desarrolló un conjunto de actividades en el marco de dicho proyecto:

Diseño y Realización de 10 imágenes con mensajes sobre alimentación saludable.

Realización de seis vídeos protagonizados por adolescentes sobre alimentación saludable y asuntos relacionados con dicha alimentación.

Actividades de concienciación en tres centros escolares, a través de reuniones o talleres con alumnos u adultos.

Firma de un convenio con el alcalde de Panamá para la participación en ferias, mercados, construcción de huertos, charlas, talleres, todo ello relacionado con la alimentación saludable. Dicho convenio tendrá una duración de tres años.



Talleres impartidos por el MAS

Participación en la redacción de un plan de seguridad alimentaria y nutricional junto a otros actores sociales.

Reunión con el departamento de inocuidad alimentaria y con representantes del ministerio de desarrollo agropecuario, con el propósito de promover la alimentación saludable en espacios cercanos a los consumidores.

Redacción de dos artículos por Bethy Cruzado sobre asuntos relacionados con la alimentación saludable (primer artículo sin título; segundo artículo tiene como título “cambiando la cultura hacia estilos de consume saludable”).

Participación en el acto telemático “la diabetes: la epidemia crónica”.

Realización de un taller sobre el derecho a la información de los consumidores al adquirir un producto. Taller realizado en UMECIT.

Promoción de feria de alimentación escolar adaptada a menores de edad.

Cuba: El CEAP realiza talleres para el fomento de la protección del consumidor en la administración pública de La Habana

El Centro de Estudios de Administración Pública-CEAP, institución dependiente de la Universidad de La Habana ha desarrollado un proyecto patrocinado por la Fundación FACUA, con los siguientes objetivos: 1) Estudiar la evolución histórica de la

protección al consumidor en Cuba; 2) Estudiar, desde la perspectiva comparada, el desarrollo histórico de la protección al consumidor en esta materia normada en España; y 4) Evaluar el sistema de gestión de la protección al consumidor en los municipios habaneros.

Se ha realizado exitosamente en el mes de octubre, el webinar "Protección al consumidor. Estudios comparados de técnicas y tendencias actuales", espacio de formación y ciencia. Las conferencias magistrales impartidas por el Dr. C. Miguel Ángel Serrano, por la Fundación FACUA, España, y la Dr. C. MaidolisLabañino Barrera, por el Centro de Estudios de Administración Pública de Cuba, (CEAP-UH), generaron interesante intercambio entre los más de 50 participantes; especialistas y estudiosos del tema, representantes de las Organizaciones de la Fundación FACUA, del MINCIN de la República de Cuba, maestrantes, así como de profesores del CEAP.



Se han realizado Talleres para la preparación de profesores del CEAP en técnicas avanzadas en materia de consumo y protección a consumidores:

Se ha ofrecido asesoramiento a municipios de La Habana en la gestión de protección al consumidor:

Se ha realizado un seminario en cada municipio para identificar las fortalezas y debilidades para avanzar en los sistemas de gestión para la protección de los consumidores. Los actos han contado con cinco ponentes y fueron coordinados por Maidolis Labañino Barrera y el título del acto (del "panel") fue: "¿Cómo gestionar la protección al consumidor desde los municipios? Iniciativas y propuestas de perfeccionamiento".

Dado que el proyecto finalizará en marzo de 2024 hasta dicha fecha se realizarán las actividades siguientes:

Publicación de una monografía que recoja los resultados de la investigación desarrollada en los meses de febrero-marzo de 2024; Publicación de los resultados sistematizados del proyecto; Realización del acto: Jornada científica internacional "sistema de gestión de la protección del consumidor en la administración pública local".

Cuba: La FANJ realiza y participó en jornadas y encuentros y en elaboración de Spot informativos

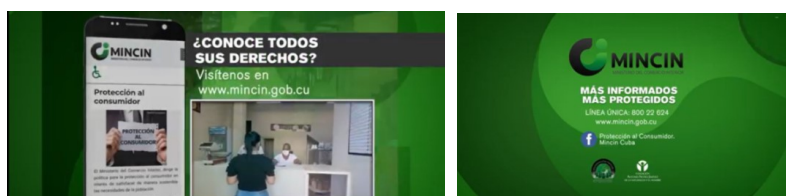
Con la ayuda económica de la Fundación FACUA, la Fundación Antonio Núñez Jiménez de la Naturaleza y el Hombre-FANJ, ha celebrado o ha colaborado durante el ejercicio en tres eventos relacionados con la proyección de los derechos de los consumidores, a la vez que ha colaborado con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, en la elaboración de dos Spot informativos o publicitarios sobre los derechos de los consumidores.

El primero de los eventos se celebró el 15 de marzo, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, bajo la denominación de *I Evento Nacional “La protección al consumidores el comercio retos y realidades”*, donde intervino la Ministra de Comercio de Cuba.



Carteles de dos de los eventos celebrados y la fotografía del encuentro celebrado en la sede de la FANJ

En segundo evento celebrado 20 de julio, por la FANJ fue un encuentro con diversas entidades del país, con la colaboración de Ministerio de Comercio Interior, para debatir sobre *“Derechos del consumidor y emprendimiento en Cuba: Fortaleciendo las nuevas formas económicas”*.



Pantallazos del spot publicitario

Complementariamente con esta labor ya indicada, se elaboró un spot publicitarios por parte del MINCIN, con la colaboración de la FANJ y la Fundación FACUA.

Ecuador: Realización de una encuesta entre los consumidores ecuatorianos

Consumidores de Ecuador, ha realizado con el apoyo económico de la Fundación FACUA, una encuesta para conocer el grado de conocimiento de su organización por parte de los ecuatorianos y para establecer estrategias para el fortalecimiento organizativo y para fomentar la afiliación en su asociación.

La encuesta se ha realizado vía online a ciudadanos de las provincias de Pichincha y Manabí de Ecuador y aunque estaba previsto poder conseguir que participaran en

la misma 300 personas de dicha ciudades, solo se ha podido lograr que contestaran 127 personas.



Las ciudades de Pichincha y Manabí donde se realizó la encuesta

Del resultado de la encuesta, según Consumidores de Ecuador, se desprende que dicho país no existe una organización de consumidores de referencia para el conjunto de la población y las respuestas de los encuestados indican un mayor conocimiento sobre la existencia de las instituciones públicas.

El bajo número de la encuestas respondidas, da un idea de que en la actualidad parece que hay poco interés social por el tema de la defensa de los derechos de los consumidores., aunque Consumidores de Ecuador considera que existen las bases para desarrollar un proceso informativo que pueda generar el fomento de membresía o afiliación activa en la organización de consumidores.

Centroamérica: Creación de una Escuela de Formación Consumerista

Por iniciativa del Centro para la Defensa del Consumo-CDC de El Salvador y de la Fundación Movimiento de Alimentación Saludable-MAS de Panamá, conjuntamente con la Fundación FACUA, se ha iniciado en este ejercicio un proceso para la creación de una Escuela de Formación Consumerista en Centro América, a la que se han sumado las organizaciones de consumidores CODECOH de Honduras, LIDECOM de Guatemala, LIDECONIC de Nicaragua y Fundación AMBIO de Costa Rica, cuya finalidad será el fomento de la integración de jóvenes en las citadas organizaciones y la mejora de la institucionalización organizativa de las mismas y el fomento de la afiliación.

El programa se ha iniciado en el mes de octubre con el acuerdo de la creación de la escuela con el nombre de Escuela Consumerista Centroamericana, en la que se han celebrado reuniones con las distintas organizaciones y se han nombrado las personas enlaces de cada una de ellas con la Escuela, se ha diseñado su logo, el fomento de la presencia de las distintas organizaciones en redes sociales, la elaboración del listado de jóvenes y adultos que participarán en los talleres y el programa se desarrollará mayoritariamente hasta noviembre de 2024, periodo en el que se realizará un ciclo de talleres formativos para grupos de jóvenes de cada uno de los seis países, así como otros talleres dirigidos a los directivos y colaboradores de las seis organizaciones que forman parte de la Escuela.



Reunión con organizaciones centroamericanas y el logo de la Escuela

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL EJERCICIO 2024

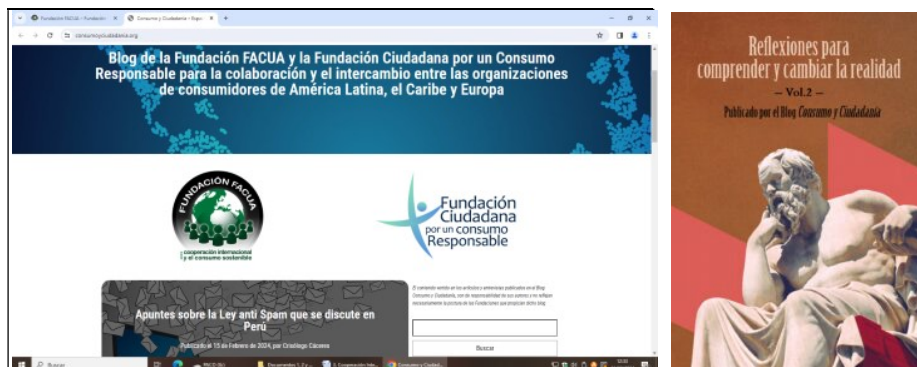
Durante el periodo 2024, se han realizado las siguientes actividades o proyectos específicos, destinados al cumplimiento de los fines de la Fundación FACUA:

Programas realizados conjuntamente con la FCCR

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

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

Este blog y las dos Fundaciones que lo dirigen, tienen como misión fundamental, aunque no única, el ser un instrumento que ayude al movimiento de consumidores en España y en América Latina y el Caribe, a través de la reflexión y el intercambio de ideas, para que las organizaciones que lo conforman, puedan fortalecer el papel que deben desarrollar en defensa de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de cada uno de sus países.



Pantallazo del Blog y portada del libro “Reflexiones para comprender y cambiar la realidad”

Conjuntamente con esta actividad ya indicada, la Fundación FACUA, a través de su Escuela de Formación Consumerista, y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y el Caribe (FCCR) han celebrado el día 6 de noviembre su 8º Foro Virtual «Consumidores por la justicia y la sostenibilidad», un encuentro que llevaba por título “Ciberseguridad, un desafío permanente. La necesidad de una respuesta colectiva”, con la participación de 40 representantes de instituciones y organizaciones de consumidores de países latinoamericanos como Ecuador, Honduras, Argentina, Colombia, Chile, El Salvador, Panamá, República Dominicana o Perú, además de España.



Cartel anunciador del Foro y momento de su celebración

Los ponentes del Foro fueron Jaime Lorenzini, abogado, doctor en Derecho y profesor en la Universidad de Chile y Gabriela Camayd, abogada y miembro de la Junta Directiva de FACUA. El encuentro estuvo moderado por Juan Trímboli, presidente de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, y coordinado por Miguel Ángel Serrano, secretario de la Fundación FACUA, Sonia Bueno, responsable técnica de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, y Estefanía Flores, responsable de Comunicación de la FCCR.

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

Proyecto patrocinado a la FCCR de América Latina y el Caribe

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

Realización de estudios de interés para América Latina pre

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

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

La FCCR ha continuado en 2024 monitoreando, sistematizando y difundiendo información regional actualizada en temas relevantes para las personas consumidoras. Este trabajo se visibiliza a través de un documento en formato ejecutivo, que analiza la estadística más actualizada sobre temas relevantes para las personas consumidoras en la región.



Portadas de algunos de las publicaciones realizadas

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

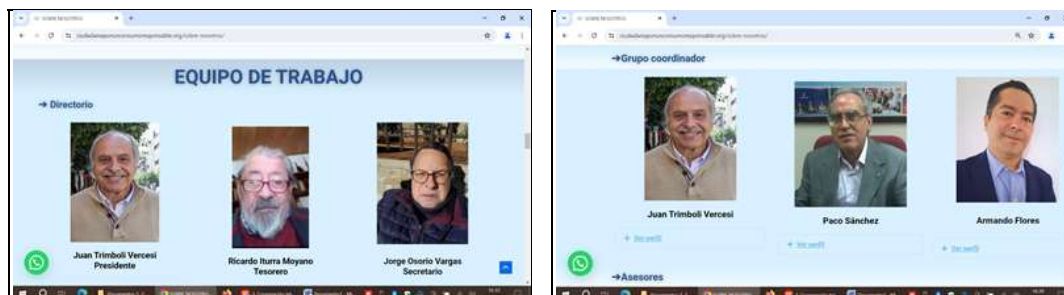
Documentos para el Diálogo y la Acción

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

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

Fortalecimiento institucional, digital y multimedia de la FCCR

Para continuar con el proceso de fortalecimiento institucional, tras la creación de Órgano Coordinador, el reglamento de Funcionamiento y su Código Ético, así como el nombramiento de Asesores en Chile, El Salvador, Argentina, Brasil, Cuba, Panamá, Nicaragua y España, la FCCR ha adoptado una serie de actuaciones para reforzar aspectos de índole administrativo, contable y legal que permitirán ganar más solidez y respaldo sobre su trayectoria, así como su sostenibilidad legal y política del trabajo en el tiempo, celebrándose la reunión anual del Directorio de la FCCR y otras reuniones de trabajo con los distintos colaboradores.

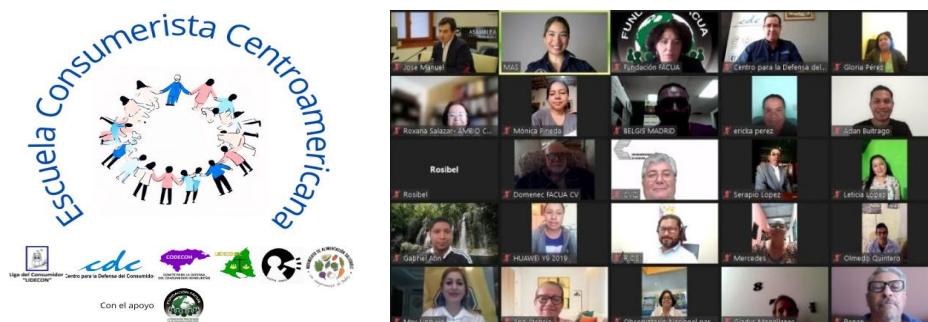


Pantallazo de la nueva Web con los miembros del Directorio y del Grupo Coordinador

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

Escuela Consumerista Centroamericana

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

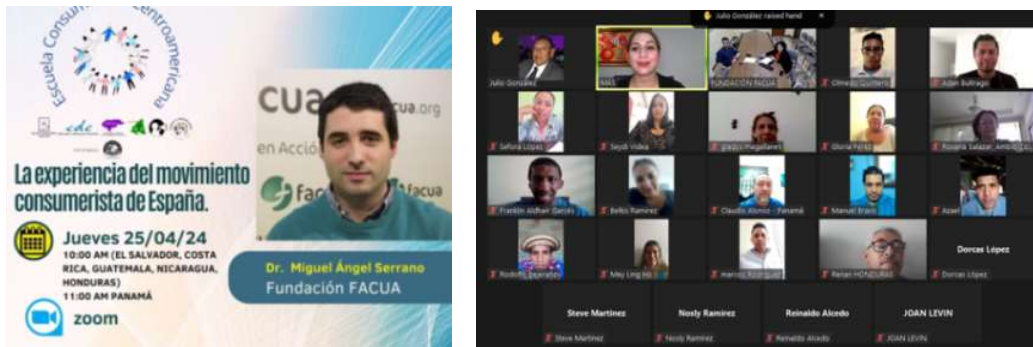


Logo y actos de presentación de la Escuela el día 16 de febrero

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

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

En este ejercicio y una vez logrado la inscripción de 62 jóvenes de los seis países se realizaron 7 talleres formativos que se impartieron hasta noviembre de 2024, y complementariamente a estas actividades, también se celebró un Foro Juvenil en el que se debatió con los jóvenes alumnos, el tema del consumismo y se editaron diversos videos que fueron publicitado a través de distintas redes sociales.



Cartel de uno de los talleres y pantallazo de los asisten

Otros proyectos patrocinados en diversos países

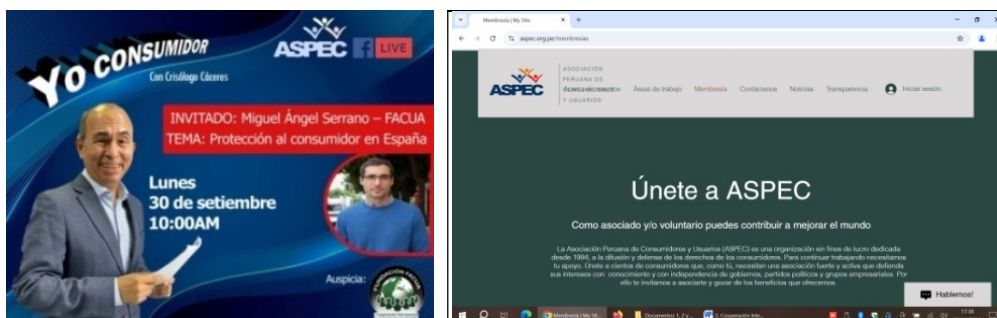
Complementando los proyectos patrocinados por la Fundación FACUA a la FCCR y a la Escuela Consumerista Centroamericana formada por organizaciones de El Salvador, Panamá, Honduras, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica, se han financiados otros proyectos a organizaciones de Chile, Perú, Colombia, Cuba, Ecuador,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

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

La Asociación Peruana de Consumidores - ASPEC, ha sido financiada por la Fundación FACUA para el desarrollo de un proyecto denominado *“Fortalecimiento de ASPEC mediante la fidelización e incorporación de asociados a través de los medios de comunicación”*, cuyo objetivo principal ha sido el promover la sostenibilidad de la organización mediante el asociacionismo a fin de garantizar su funcionamiento ininterrumpido.

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

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



Cartel informando de la emisión de “Yo consumidor” y pantallazo de la WEB de ASPEC

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

Chile: Expansión de FOJUCC:

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



Reparto de folletos para el fomento de la afiliación, sede matriz en Concepción e información sobre las formas de afiliación de FOJCC

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

Posicionar y evidenciar la importancia de las Asociaciones de Consumidores en Chile mediante este sistema.

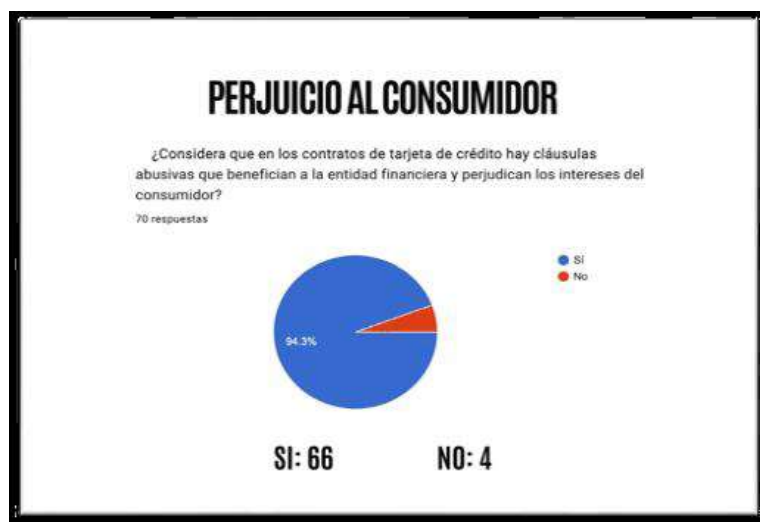
Perú, México y República Dominicana: Estudio Regional sobre las tarjetas de créditos:

Las organizaciones: Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC, Organización de Consumidores en Línea - TecCheck de México y el Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor - ONPECO de República Dominicana, con el patrocinio de la Fundación FACUA han realizado un “*Estudio regional sobre la problemática de los consumidores frente a las tarjetas de crédito*” en los cuatro países.

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

Consuntamente con esta actividad se han valorado las cláusulas que puedan considerarse abusivas en los contratos de tarjetas de crédito y conocer los alcances de la legislación aplicable en los países seleccionados, conociendo los canales para que los consumidores puedan presentar sus reclamaciones y/o denuncias. Permitiendo con todo ello evaluar la viabilidad de realizar una campaña regional sobre el tema.

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



Información en redes sociales y una de la preguntas de la encuesta realizada

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

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

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



Seminario internacional sobre protección de los consumidores

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

Tras el citado coloquio internacional, los representantes de la Fundación FACUA mantuvieron un encuentro de trabajo con la directora del CEAP, la doctora Noris Tamayo, y con la doctora Maidolis Labañino, en el que se sentaron las bases para la ampliación de la colaboración entre ambas instituciones para el periodo 2025-2028; una colaboración que se mantiene desde la constitución de dicho centro en el año 2002.



Reuniones en las sedes del CEAP, del MINCIN y de la CTC

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

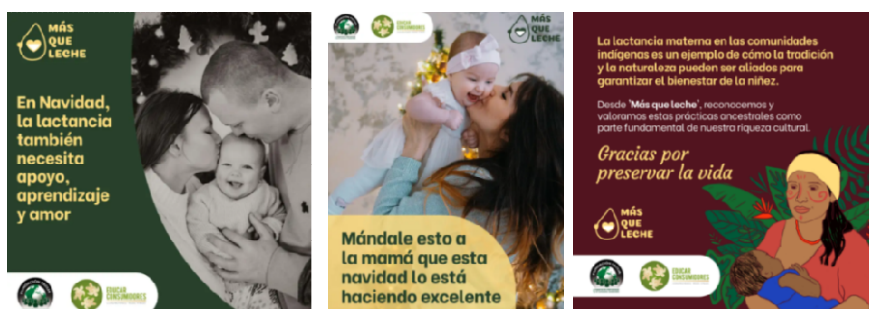
Finalmente los representantes de FACUA y de la Fundación FACUA, mantuvieron un encuentro con el miembro del secretariado nacional de la Central de Trabajadores de Cuba CTC, Ismael Drullet, que estuvo acompañado por la jefa del departamento internacional, la jefa de la oficina de cooperación y otras funcionarias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

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

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

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

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



Algunos de los Post publicados

La citada organización presentó un programa denominado “Fomento del consumo informado de alimentos infantiles y la defensa de la alimentación infantil libre de presiones comerciales” que la Fundación FACUA apoyó y se ha realizado en el cuarto trimestre del año.

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

Otras actividades

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

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



Reunión con la presidenta y directivas de FACUA y reunión con el presidente de la Fundación

Durante la visita, el compañero Pablo Rodríguez mantuvo reuniones de trabajo con la presidenta de FACUA, Olga Ruiz, así como con las responsables de los Departamentos administrativo y de reclamaciones de FACUA, María José Jiménez y Rocío Algeciras, para profundizar en el conocimiento de las actividades de dicha organización en materia de atención de reclamaciones y de fomento de la afiliación, así como sobre el funcionamiento de la organización nacional y sus actividades institucionales y públicas.

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

como conocer más ampliamente el funcionamiento de la Escuela de Formación de la fundación y valorar la posibilidad de intercambio de información.

Complementando esta actividad, FACUAy la Fundación FACUA, celebraron un encuentro virtual con la organización chilena Consumidores/as FOJUCC el día 21 de octubre, con la finalidad de reflexionar sobre el impacto social de ambas organizaciones, explorar posibles mejoras en sus estrategias de implementación y fortalecer los lazos interdepartamentales y los proyectos de colaboración que han mantenido a lo largo de los años.



Pantallazo del encuentro virtual entre las dos organizaciones

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

Ambas aportaron su experiencia en el manejo de quejas y el fomento de la afiliación y fidelización de socios, relaciones institucionales y los mecanismos de tramitación de reclamaciones. Su intervención fue clave para explicar el funcionamiento interno de FACUA, así como sus actividades públicas e institucionales.

Por parte de FOJUCC, la delegación estuvo compuesta por Blas Moroso, jefe de Membresías y Servicios a la Comunidad; Fabiola Inostroza, directora del Área Legal y de Resolución de Controversias; Rhys Echenique, director del Área de Gestión de Proyectos; y Javiera Miranda, encargada de Apoyo Técnico del Área de Contenidos, Educación e Inclusión, así como del proyecto CRECORE. Estos miembros compartieron sus respectivas experiencias y áreas de trabajo, la evolución que ha ido formando la organización y la representación social adquirida.

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

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL EJERCICIO 2025

Durante el periodo 2025, se han realizado las siguientes actividades o proyectos específicos, destinados al cumplimiento de los fines de la Fundación FACUA:

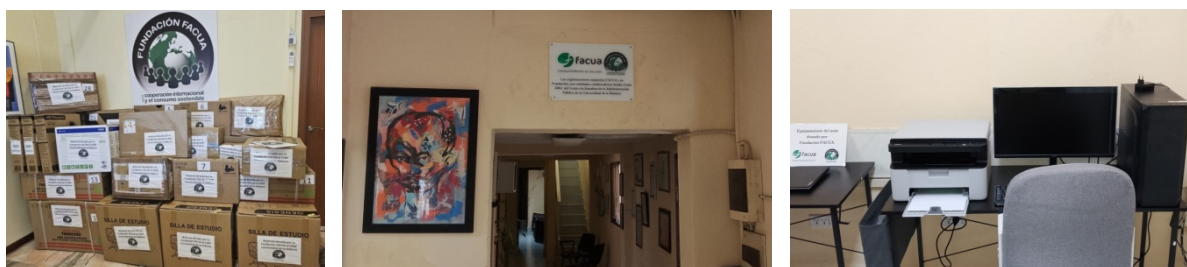
Cuba: Proyecto de apoyo al Centro de Estudios de Administración Pública

Desde 2025 a 2028, la Fundación FACUA, apoyará un proyecto conjunto denominado “Sistema de Gestión para la protección al consumidor en la Administración Pública Local en Cuba”, que nos fue presentado por el Centro de Estudio de Administración Pública – CEAP, institución dependiente de la Universidad de La Habana.

Este proyecto tendrá tres líneas de actuación que se irán desarrollando a lo largo de los cuatro años que durará el proyecto:

- Mejorar los equipamientos informáticos, de climatización y mobiliario del CEAP, para facilitar las actividades de formación que dicho centro realiza.
- Desarrollo de actividades formativas dirigidas a profesores del CEAP, autoridades municipales, profesores universitarios y representantes sindicales.
- Intercambio académico de los profesores del CEAP y de representantes de FACUA y de la Fundación FACUA.

La Fundación FACUA comenzó a ejecutar en 2025, la parte que le corresponde del proyecto dedicado a gastos de equipamientos informáticos, de climatización y mobiliario, enviando 28 cajas que superan los 300 kilos de peso, para así lograr la mejora de las condiciones de dicho centro de formación en la prestación de sus servicios a la sociedad en materia de protección de los consumidores.



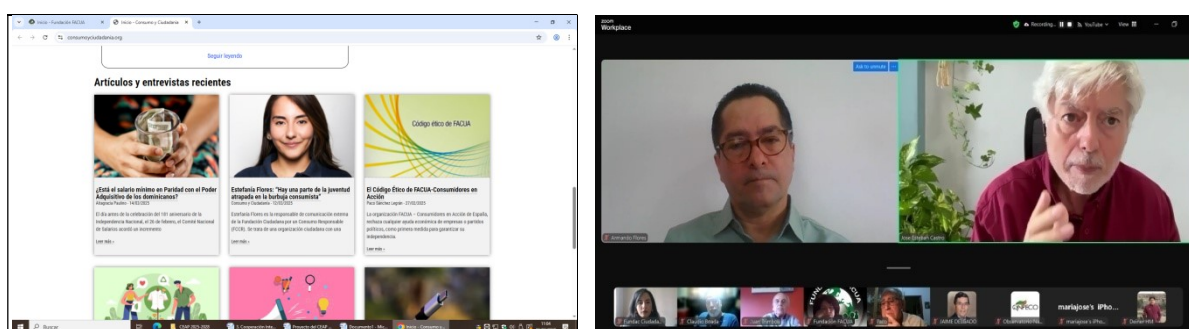
Equipos informáticos, de climatización y mobiliario enviados al CEAP de Cuba

Por su parte el CEAP ha desarrollado en 2025, un conjunto de actividades formativas dirigidas a representantes municipales y otras instituciones de la sociedad civil, todo ello para fomentar un mejor conocimiento legal de las normas cubanas de protección de los derechos de los consumidores.

Programas realizados conjuntamente con la FCCR

Continuando con la actividad de colaboración comenzada en 2017, durante el ejercicio 2025, se ha mantenido el funcionamiento del Blog Consumo y Ciudadanía, garantizando nuevamente la publicación de veinticuatro artículos, cuatro entrevistas y diez documentos de interés, escritos por dirigentes de organizaciones de consumidores, representantes de instituciones y diversos profesionales de América Latina y de España, relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y en la defensa del medio ambiente, así como la FCCR y la Fundación FACUA.

Como hemos indicado en páginas anteriores, este blog y las dos Fundaciones que lo dirigen, tienen como misión fundamental, aunque no única, el ser un instrumento que ayude al movimiento de consumidores en España y en América Latina y el Caribe.



Pantallazo del Blog y del Foro titulado "Mirada al Derecho Humano al Agua en América Latina y el Caribe" celebrado el día 28 de marzo

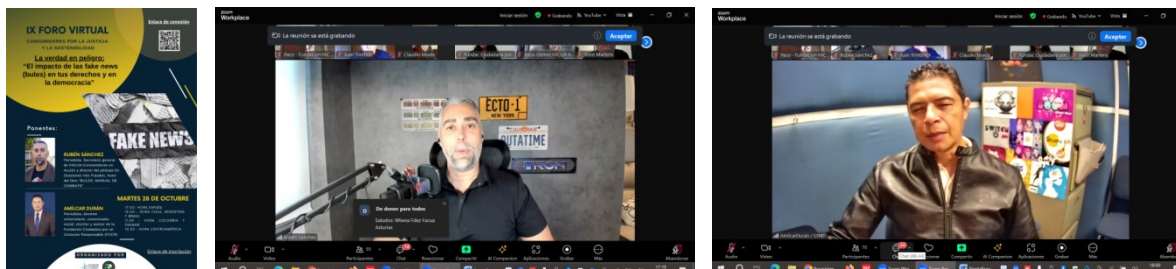
Conjuntamente con esta actividad ya indicada, la Fundación FACUA, ha colaborado con la FCCR y la Red de Investigación Internacional WATERLAT-GOBACIT, celebraron el 28 de marzo un Foro internacional con el objetivo de presentar el documento titulado "Mirada al Derecho Humano al Agua en América Latina y el Caribe", en el que participaron personas con responsabilidades claves en entidades sociales que trabajan en la promoción y defensa de los derechos del consumidor en Argentina, España, Chile, El Salvador, Perú, República Dominicana, Ecuador, Colombia y Brasil. Los ponentes de Foro fueron Armando Flores, autor del estudio y Esteban Castro, investigador, académico y también coordinador de la red de investigación internacional WATERLAT-GOBACIT

Asimismo hemos celebrado el día 28 de octubre el 9º Foro Virtual «Consumidores por la justicia y la sostenibilidad», un encuentro que llevaba por título "La verdad en peligro: El impacto de las fakemews (bulos): en tus derechos y en la democracia", con la participación de 72 personas, que representaban organizaciones de consumidores de países latinoamericanos como Ecuador, Chile, Perú, Panamá y Argentina, además de todas las organizaciones territoriales de FACUA en España, junto con un grupo de representantes de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de América Latina y la Fundación FACUA de España, así como otras personas de Europa y América Latina.

Los ponentes del Foro fueron Rubén Sánchez, periodista y secretario general de FACUA de España y Amílcar Durán, periodista, docente universitario y asesor de la FCCR de El Salvador y estuvo moderado por Juan Trímboli, presidente de la FCCR de

América Latina y el Caribe. El Foro fue organizado por Sonia Bueno responsable Técnica de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA y Estefanía Flores, responsable de comunicación de la FCCR.

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



Proyecto patrocinado a la FCCR de América Latina y el Caribe

Durante el año 2025, la Fundación FACUA e IberianRetailS.L. han subvencionado el desarrollo de una parte importante de las actividades que a través de un proyecto que nos presentó la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable–FCCR de América Latina y el Caribe, a través del cual se han desarrollado las siguientes actividades:

Estudios y publicaciones realizadas

Se ha continuado con las publicaciones de seis estudios sobre “Economía y Sociedad. Indicadores claves” en América Latina y El Caribe, que se han sumado a los 21 informe ya realizado, considerando la pertinencia de este esfuerzo, así como la acogida que ha recibido entre diversos sectores en la región.



Portadas de dos estudios de Economía y Sociedad y de la Radiografía del Consumidor Latinoamericano: Reclamos y tendencias 2022-2024

Realización de un estudio denominado "Observatorio sobre reclamaciones de los consumidores en América Latina y El Caribe 2022-2024", que continuando con los trabajos iniciados desde 2019; fecha en que implementó un primer análisis sobre la variación de los reclamos de los consumidores durante los años 2017 y 2018 en 10

países de la región (México, El Salvador, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Perú, Chile, Argentina y Brasil y Uruguay) que posteriormente se realizó otro estudio sobre el periodo 2017-2021. Este tercer estudio sirvió de base para el desarrollo del Conversatorio “Radiografía del Consumidores Latinoamericano: Reclamos y Tendencias en los últimos años” realizado el día 4 de diciembre y que moderó el Secretario Ejecutivo de la FCCR, Armando Flores y en el que participaron ponentes de prestigio de varios países de la región, como Sergio García, director del Centro de Solución de Controversias, Defensoría del Consumidor del El Salvador, Ricardo Morishita, Profesor de Derecho del Consumidor, Instituto Brasileño de Derecho Público, Escuela de Derecho de Brasilia y Fernando Periano Gerente Retail Seguros de Chile y contó con la asistencia de 45 a 50 dirigentes de organizaciones de defensa de los consumidores, catedráticos, autoridades de once países, incluido España..



Estrategia digital y multimedia de la FCCR

En 2024 la FCCR dio un salto cualitativo al modernizar y fortalecer su sitio web, paso que permitió transitar desde el sitio web con un dominio poco explícito sobre la naturaleza del trabajo hasta el nuevo dominio que sí hace referencia el ámbito de actuación de la Fundación: <https://consumoyaccion.org>, cuyo nombre fue aprovechado para renombrar los perfiles de las plataformas digitales que ya tenía la FCCR (X y YouTube), y se activaron de perfiles en dos nuevas redes sociales (Instagram y TikTok).

Funcionando organizativo

Finalmente, hay que reseñar la celebración de la reunión anual del Directorio de la FCCR integrados por tres personas de Chile, conjuntamente con los asesores de Panamá, El Salvador, España, Nicaragua, Argentina, Cuba, Brasil y Uruguay.



Pantallazo de la reunión del Directorio celebrada el día 14 de marzo y de la reunión del Grupo de Coordinador celebrado el día 28 de noviembre

En la reunión de dio aprobación a la memoria de actividades y presupuesto de ingresos y gastos de 2024 y se aprobó el proyecto a realizar de 2025, a la vez que

se realizó una valoración sobre las nuevas dinámicas a implementar en la FCCR para seguir mejorando su ampliación y presencia en América Latina y el Caribe.

Finalmente en el campo organizativo, la FCCR ha creado una Filial administrativa con sede en Panamá, que ha sido inscrita en noviembre y que amplía la presencia de la Fundación en Centroamérica.

Panamá: Proyecto para desarrollar un Centro de Formación

La Fundación Movimiento por una Alimentación Saludable MAS de la República de Panamá, presentó a la Fundación FACUA un nuevo proyecto que da continuidad al ya ejecutado durante los ejercicios 2023 y 2024 y que se ha desarrollado entre junio a diciembre de 2025, para la creación de un Centro de Formación por un Consumo Responsable y Sostenible, en el que participan como integrantes, junto a la Fundación MAS, las organizaciones CODECOH de Honduras, LIDECON de Guatemala y ONPECO de República Dominicana.

Es una iniciativa destinada a fortalecer la educación y capacitación en derechos y deberes del consumidor en América Latina y El Caribe y su propósito es promover el empoderamiento de los ciudadanos a través del acceso a información clara y programas de formación que fomenten una cultura de consumo responsable y sostenible. En este proyecto ha colaborado la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable-FCCR, la Asociación Peruana de Consumidores-ASPEC y Educar Consumidores de Colombia, así como la propia Fundación FACUA.



Presentación del Centro de Formación por un Consumo Responsable y Sostenible

El acto de presentación del Centro de Formación se realizó el día 27 de junio, y al mismo asistieron 51 personas y entre ellas representantes de 18 organizaciones o instituciones: Fundación MAS, CODECOH, OMPECO, FCCR, ASPEC, Educar Consumidores de Colombia, FACUA-Consumidores en Acción, FACUA Andalucía, FACUA Catalunya, Fundación FACUA, Patronato de Nutrición de Panamá, ACODECO – Autoridad de Protección al Consumidor de Panamá, Club de Leones de Panamá, Ministerio de Desarrollo Social de Panamá, Asociación de Obesidad de Panamá, Mercadotécnica de la Salud de Panamá, Organización a Favor del Ambiente de Panamá y Asociación de Nutricionistas de Panamá

En dicho acto, se presentaron ponencias por parte de Sonia Bueno, responsable técnica de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, Bethy Cruzado, directora del Centro de Formación y presidenta de Fundación MAS, Nina Rodríguez de Educar Consumidores, Crisólogo Cáceres presidente de ASPEC, Juan Trímboli,

presidente de la FCCR, Altagracia Paulino, directora de OMPECO y Gloria Pérez presidenta de CODECOH.

Talleres de formación y otras actividades

El número de talleres formativos impartidos desde el día 18 de julio hasta el día 9 de octubre de 2025 han sido los siguientes:

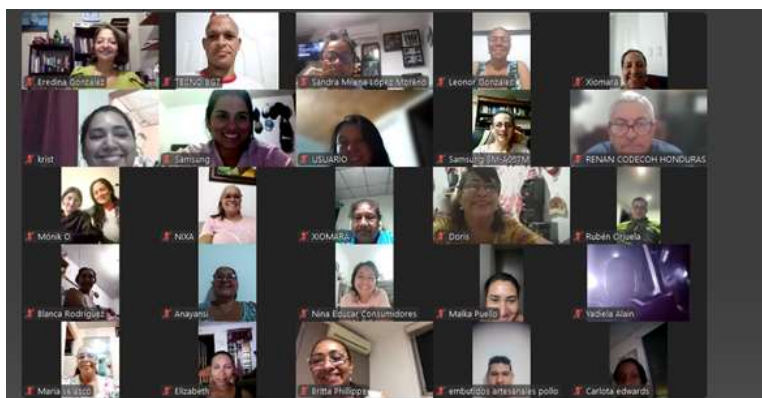
Derechos y deberes del consumidor en la era digital (18 julio)

Consumo responsable y sostenible (1 de agosto).

Publicidad engañosa y técnicas de manipulación comercial (4 de septiembre).

Economía del consumidor: Finanzas personales y endeudamiento responsable (9 de octubre).

Estos talleres fueron impartidos por ponentes de la Fundación MAS y de Educar Consumidores de Colombia y en los mismos han participado una media de 40 alumnos de Panamá, Colombia y Honduras.



Primer taller y uno de los pantallazos de los asistentes

De cada una de estas actividades, se ha informado a través de las distintas redes sociales, en la que está presente la Fundación M.A.S de Panamá y otras organizaciones.

Perú: Proyecto para el fortalecimiento de ASPEC mediante el fomento de la afiliación a través de los medios de comunicación

Con este proyecto se ha pretendido seguir promoviendo la sostenibilidad de la Asociación Peruana de Consumidores-ASPEC, a través de la realización de las siguientes actividades:

- ✓ Emisión de 37 programas emitidos que se ha transmitido por redes sociales y/o televisión con contenido de interés para los consumidores denominado "Yo consumidor"; 37 banners publicitarios diseñados y publicados; 74 invitados participaron en el programa de manera presencial; 69 TikToks grabados y publicados; disponer del equipamiento necesario para su realización.



Programa “Yo consumidor” y presencia de ASPEC en las redes sociales



- ✓ Acciones complementarias de difusión en las redes sociales de ASPEC como son: Facebook, Twitter, Instagram y TikTok, promocionando el programa e invitando al público a asociarse;
- ✓ Contratación de servicio de hosting.

La población que se ha beneficiado del desarrollo de este proyecto han sido: miembros actuales de la asociación; potenciales asociados: consumidores y la sociedad en general. Los datos aportado por ASPEC indican que cuentan con 195 socios/as adheridos/as y 62 socios de pleno derecho que abona una cuota anual,

Colombia: Proyecto para el fomento de un Consumo consciente e informado como pilar fundamental de la alimentación saludable

La organización Educar Consumidores de Colombia, ha desarrollado un nuevo proyecto financiado por la Fundación FACUA, en el que se desarrolló una estrategia de información y educación al consumidor a través de la continuación de la campaña en redes sociales **Más que leche** y un **curso taller** dirigido a periodistas y comunicadores sociales.



El contenido generado, tanto para la **campaña en redes** como para el **curso/taller** para periodistas y comunicadores sociales se enfocó en: Alimentación infantil basada en evidencia; efectos del consumo de ultraprocesados en niñas, niños y madres; y derechos de los consumidores en materia de alimentación y publicidad. A través de estas dos estrategias se difundió información relacionada con la alimentación saludable, beneficios de la lactancia materna y los riesgos potenciales de los productos dirigidos a los menores de 36 meses

Resultados de la Campaña Más que leche

La continuación de la campaña “Más que leche” de 2024-2025 logró un impacto significativo, alcanzando a cientos de miles de personas con una fuerte respuesta orgánica. Se destacan los principales resultados en materia de redes sociales:

FACEBOOK fue el canal con mayor volumen de visualizaciones y alcance, especialmente con infografías educativas, se consolidó la campaña como referente educativa, ideal para difundir datos, cifras y desmitificación y las personas compartieron masivamente las publicaciones educativas, confirmando que los mitos de la lactancia son un tema de alto interés social. Las visualizaciones totales fueron 409.625 y el alcance: 232.400 personas

Resultados del Curso para periodistas y comunicadores sociales

Se estructuraron los contenidos de los 6 (seis) módulos basados en las actividades propuestas al inicio del proyecto, incorporando: lecturas de apoyo; casos reales, ejercicios de análisis; y material audiovisual y testimoniales.

Los contenidos fueron impartidos con un enfoque claro: **periodismo para la salud y el consumo responsable** y tuvieron 75 registros totales; 31 asistentes activos y todos los asistentes recibieron un Certificado entregados y firmados por Educar consumidores y la mención respectiva al apoyo de la Fundación FACUA.



La campaña logró visibilizar el curso de forma eficiente, generando interés orgánico y una comunidad comprometida, obteniéndose en FACEBOOK: 17,900 visualizaciones; 7.000 personas alcanzadas y 85 Clics en el enlace de inscripción. En INSTAGRAM se lograron 70.132, visualizaciones; 33,010 personas alcanzadas; y 529 Interacciones.

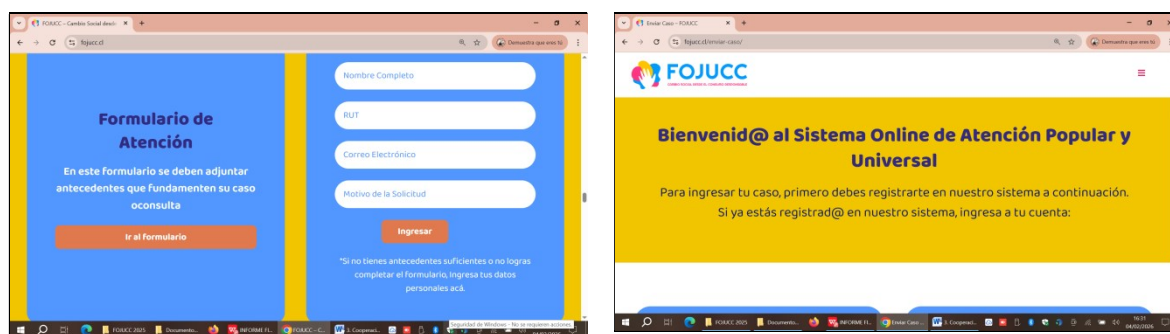
El curso dirigido a periodistas y comunicadores sociales, especialmente aquellos especializados en temas de salud y/o que pertenezcan a redes de periodistas comunitarios se llevó a cabo mediante 6 módulos y en la modalidad de clase sincrónica y video pregrabado. El material de lectura utilizado estuvo basado en lineamientos internacionales en salud pública y consumo, a la vez que se realizó 1 video pregrabado(explicativo y testimonial); 6 sesiones sincrónicas, una por módulo; Acompañamiento pedagógico permanente en plataforma virtual.; Video explicativo:

Se realizó un video clave del comunicador David Mayorga, que fue especialmente valorado por los participantes.

Chile: Fortalecimiento digital de FOJUCC: actualización de su WEB introduciendo un sistema de afiliación a través de la misma

La Asociación de Consumidores y Consumidoras FOJUCC, ha desarrollado en 2025, un nuevo proyecto cuyo objetivo general ha sido mejorar la funcionalidad del sitio web de la organización chilena a través de una actualización de su “Sistema online de atención popular y universal” y también una vía para el Sistema de Membresía o fomento de la afiliación, con el fin de fortalecer la presencia digital y facilitar la interacción con la comunidad, a la vez que se ha mejorado el funcionamiento de la página web, con foco en el Sistema Online de Atención Popular y Universal (Sistema de casos).

Para ello se realizó una evaluación de la estructura general del sitio web, con la finalidad de realizar un conjunto de modificaciones para la mejora de su página Web, para ajustarla mejor a las necesidades de la organización.



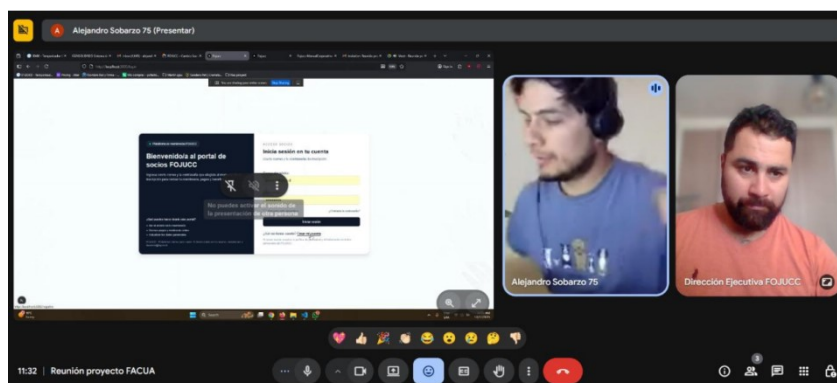
Pantallazos de la Web de FOJUCC

Se han creado contenido multimedia para campañas de difusión, incluyendo vídeos, fotografías e infografías informativas que acompañen las nuevas mejoras y funcionalidades del sitio web, realizando una capacitación al equipo de FOJUCC en el uso y gestión de las nuevas herramientas implementadas, a la vez que se realizó una campaña de promoción de la página web actualizada para informar a la comunidad y se han utilizado las plataformas digitales (Instagram, LinkedIn, Facebook) para ampliar el alcance de la campaña de promoción.

Actuaciones desarrolladas:

Se han celebrado Jornada de trabajo para identificar mejoras a la página web y necesidades del área de Atención de Casos y Sistema de Membresía para mejorar el funcionamiento digital y reuniones de coordinación con empresa desarrolladora de página web.

También se ha creado nuevos contenidos educativos y de difusión (vídeos, imágenes, infografías) para implementar en página web; se ha desarrollado actividades de capacitación para las personas que administrarán el sitio web, así como del equipo de FOJUCC para el uso de la página web renovada; se realizó



Reunión online: retroalimentación de nuevas mejoras a la página web, Conejupo de FOJUCC

una campaña de lanzamiento en redes sociales y otros medios (como radio, tv); se envió información a los asociados/as de FOJUCC y publicación de tutoriales de cómo usar la página web para hacerse socio/a de FOJUCC, así la publicación de tutoriales de cómo usar el “Sistema online de atención popular y universal” actualizado; y finalmente se realizó una encuesta de satisfacción para evaluar la experiencia en la página web renovada.

Otras actividades

FACUA participa en dos foros sobre consumo organizados por el Gobierno y el Congreso de Perú

Dirigentes de FACUA y miembros del Patronato de la Fundación FACUA, ha participado en noviembre en el Foro Internacional *15 años del Código de Protección y Defensa del Consumidor* de la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República y en el III Congreso Nacional de Consumo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del Gobierno de Perú.



Cartel del Foro Internacional con las fotografías de los participantes y la intervención del secretario general de FACUA

El Foro Internacional *15 años del Código de Protección y Defensa del Consumidor* tuvo lugar el pasado 14 de noviembre y el secretario general de FACUA Rubén Sánchez, intervino en una mesa denominada *Los retos y desafíos frente al desarrollo tecnológico y los nuevos entornos digitales en las relaciones de consumo*.

Asimismo el secretario general de FACUA Andalucía, Jordi Castilla, participó en el III Congreso Nacional de Consumo de Perú con una ponencia donde abordó los desafíos y oportunidades en la defensa del consumidor en la era digital, poniendo el acento en la situación actual en el ámbito digital y cómo el consumidor ha pasado a ser el producto de un mercado marcado por la atención que se presta a determinadas plataformas. Así, explicó que las soluciones ante esta situación pasan por un rediseño del mercado condicionada por los consumidores.

FACUA y la Fundación FACUA inician un proceso de cooperación con ACODECO - Dirección Nacional de Protección al Consumidor de Panamá

El día 11 de diciembre se celebró una reunión online, entre la Fundación FACUA y la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de Panamá, en la que se adoptó el acuerdo de reiniciar las relaciones de cooperación con dicha institución del gobierno de Panamá, que se había iniciado en febrero de 2020, con la visita a nuestra sede y la de FACUA para recibir un curso de formación sobre las Juntas Arbitrales de Consumo en España y que después se paralizó como consecuencia de la pandemia del Covid19



En esta reunión asistieron el Director Nacional de Protección al Consumidor de Panamá, Saúl Jaramillo Escobar, el Jefe de Cooperación Internacional de la citada institución, Aarón Alexander y Joselyn Mora asistente de la oficina de cooperación técnica internacional de ACODECO y por parte de FACUA y de la Fundación FACUA, Paco Sánchez presidente de la fundación, Miguel Ángel Serrano secretario de la fundación y vicepresidente de FACUA y Sonia Bueno responsable técnica de nuestra Escuela de Formación.

Ambas partes valoraron muy positivamente el reinicio de relaciones de cooperación, que irá dirigida al reforzamiento de la legislación panameña de protección de los consumidores y al fomento de las vías de solución de las reclamaciones o conflictos entre consumidores y empresas a través de la mediación, así como trabajar por estudiar vías para evitar el engaño y abuso a la juventud en el consumo a través de las redes sociales.



La cooperación internacional es un compromiso

