



Octubre 2019 a Junio 2020

Guía de

Actividades Educativas

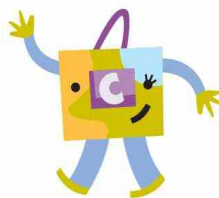
Para Asociaciones y

Colectivos

Centro Educativo de Recursos de

Consumo de Alicante

(Concejalía de Consumo)



**CERCA**

**CENTRO EDUCATIVO  
DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

Uno de los derechos de los consumidores, reconocidos por la Ley 1/2011 de la Generalitat Valenciana, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, es el derecho a la educación y formación en materia de consumo, que permita al consumidor conocer sus derechos y obligaciones y la manera de ejercerlos con responsabilidad.

El Excmo. Ayuntamiento de Alicante, garantiza este derecho de los consumidores con los servicios que presta el Centro Educativo de Recursos de Consumo, que es un centro permanente de formación y educación del consumidor, donde se atienden a distintos colectivos, desde los jóvenes consumidores a través de sus centros escolares, hasta los consumidores de la tercera edad, pasando por colectivos desfavorecidos, asociaciones de consumidores, de comerciantes, etc.

La guía de actividades educativas de consumo para Asociaciones y Colectivos, que aquí se presenta, pretende ofrecer a los consumidores, a través de las distintas asociaciones y colectivos que los representan, numerosos talleres de formación en materia de consumo, así como el uso de las instalaciones del Centro Educativo de Recursos de Consumo, para que el consumidor esté más formado y puede ejercer sus derechos con mayor responsabilidad.

Las distintas actividades abarcan desde los derechos y deberes de los consumidores, buenos hábitos de consumo saludable, uso correcto de las nuevas tecnologías y la incidencia del consumo en nuestra salud, presentados en diferentes formatos: talleres, conferencias, visitas, cursos, concursos, cesión de instalaciones, etc, estando a disposición de las distintas asociaciones interesadas que pueden solicitar las actividades descritas, eligiendo el día y lugar para desarrollarlas, así como proponer cualquier tema relacionado con el consumo.

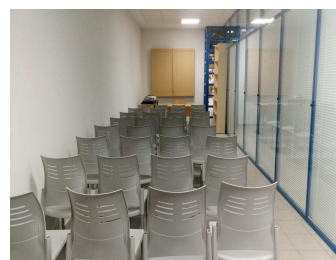
**CESION DE INSTALACIONES  
DEL CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO  
C/ Calderón de la Barca, 3. MERCADO CENTRAL  
Días disponibles: Lunes a Viernes  
Horario: a convenir**

El **Centro Educativo de Recursos de Consumo** es el lugar donde consumidores, comerciantes, empresarios y cualquier colectivo de ciudadanos en general puede utilizar sus instalaciones para presentación de proyectos, exposiciones, realización de conferencias, talleres, cursos, etc., relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, los hábitos saludables, el consumo responsable o actividades de promoción comercial.

## **Instalaciones:**

### **Aulas-Conferencias.**

El centro dispone de dos aulas con una capacidad, cada una de ellas, para 40 personas, equipadas con recursos didácticos multimedia (proyector, pantalla táctil, vídeo, dvd, etc) para poder desarrollar conferencias, cursos, jornadas, etc. relacionadas con las áreas temáticas del centro o con cualquier otro tema de consumo, comercio o alguna actividad relacionada.



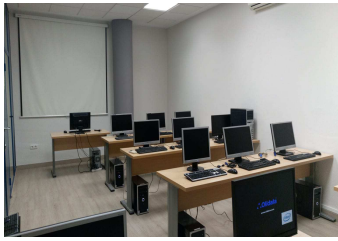
### **Aula-Taller**

Aula-taller dedicada a actividades formativas prácticas (manualidades, reciclaje, cocina básica, etc) dotada de mesas de trabajo, fregadero, pizarras, lejas y orientada a todos tipo de actividades formativas que requieran un uso y manipulación de materiales de una manera muy práctica.



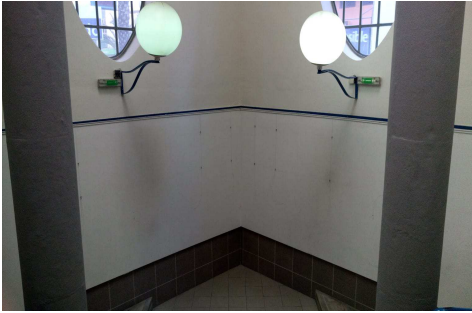
### **Aula de informática.**

Espacio dedicado a las nuevas tecnologías, con 12 ordenadores conectados a Internet, pantalla de proyección, proyector y toda lo necesario para desarrollar cursos de informática relacionados con el comercio, consumo y salud.



## Sala de exposiciones

Sala dedicada a acoger exposiciones formativas o artísticas sobre cualquier tema relacionado con el mundo del consumo, los hábitos saludables o el comercio. Disponemos de paneles con una amplia capacidad.



## Sala Multiusos

Espacio amplio y versátil con paneles móviles para distintas capacidades, donde desarrollar talleres didácticos, cursos, charlas, conferencias, y cualquier actividad formativa relacionadas con consumo, hábitos saludables o comercio. En su máxima capacidad tiene un aforo de 100 personas.



## La cocina

Espacio didáctico dotado de todos los elementos necesarios para dar formación y talleres sobre alimentación saludable, cocina, nutrición, etc. Dotado de 2 hornos, microondas, frigorífico-congelador, lavavajillas, placa de inducción, pequeño electrodoméstico, así como menaje y vajilla.



## PROGRAMA FORMATIVO “HÁBITOS SALUDABLES”

Lugar de impartición: Centro Educativo de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante

Días disponibles: Lunes a Viernes

Horario: a convenir

El Centro Educativo de Recursos de Consumo, junto con la **Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios, “Lucentum”**, nos presentan estas charlas, cursos y concurso dirigido a la población en general, que nos enseña la importancia y la relación entre consumo y salud, y como incide en ella nuestros hábitos de compra. Aprenderemos a consumir de una manera mas saludable.

### Concurso de cocina “Lápiz y Cuchara”

Con esta iniciativa queremos que los colectivos de nuestra ciudad se involucren en el mundo de la cocina realizando recetas saludables basadas en productos de nuestro entorno y en la dieta mediterránea. El objetivo final es dar a conocer a los consumidores recetas y formas de cocinar que favorezcan nuestra salud, mediante la presentación y preparación de platos de cocina, a cargo de los miembros de una Asociación, colectivo o grupo de personas. A todo el colectivo interesado en participar, se les facilitará las bases del Concurso. Se celebrará una gran final en un acto público con entrega de premios.

### Nutrición saludable y principales patologías alimentarias

Con esta charla se pretende informar sobre los mitos en torno al mundo de la alimentación y lo que es adecuado para obtener una nutrición saludable, además de analizar las principales patologías alimentarias y sus consecuencias.

### Nutrición y salud. Dieta mediterránea.

Un planteamiento general de lo que significa la nutrición, los beneficios de los alimentos, la importancia de “comer bien” y cómo repercute no hacerlo adecuadamente, en nuestra salud.



### Deporte y salud en adultos



El deporte y la salud están muy ligados para conseguir hábitos de vida saludables, con esta charla y ejercicios prácticos conseguiremos ser conscientes de sus beneficios y aprenderemos además ejercicios básicos para realizarlos en nuestro hogar.

### Prevención de accidentes en adultos y sus primeros auxilios.

Charla sobre actitudes a tener en cuenta en cuanto al uso y consumo de productos y servicios y la prevención de accidentes en el hogar. Aparatos electricos, fuegos, utensilios cortantes, productos químicos, etc son elementos que hay en nuestros hogares y debemos conocer como tratarlos para evitar accidentes. Igualmente la importancia de conocer los primeros auxilios y como actuar en caso de accidente.

**PROGRAMA FORMATIVO “NUEVAS TECNOLOGÍAS Y PUBLICIDAD”**  
**Lugar de impartición: Centro Educativo de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante**  
**Días disponibles: Lunes a Viernes**  
**Horario: a convenir**

El Centro Educativo de Recursos de Consumo, junto con la **Asociación de Telespectadores y Radioyentes de la Comunidad Valenciana (ATR)**, nos presentan estas charlas y cursos dirigidos a la población en general, para aprender a hacer un buen uso de las nuevas tecnologías y conocer mas el mundo de la publicidad y su incidencia en nuestros hábitos de compra.

### **Iniciación a los ordenadores e Internet. Nivel básico.**

Con este curso los usuarios podrán iniciarse en el manejo del ordenador, cuyo contenido será: 1.- ordenador y componentes; 2.- uso de mi ordenador; 3.- archivos y carpetas; 4.- paquete Open Office I. procesadores de texto; 5.- paquete Open Office II. procesadores de texto; 6.- Internet (historia y manejo); 7.- creación y uso del correo electrónico; 8.- herramientas gratuitas de Google I; 9.- herramientas gratuitas de Google II; 10.- uso de dispositivos externos; 11.- Internet (conocer mi ayuntamiento, derechos como consumidor); 12.- Internet (compras seguras por Internet).

### **Iniciación a los ordenadores e Internet. Nivel Avanzado**

Con este curso avanzado nos adentraremos un poco más en el mundo de los ordenadores y redes sociales, cuyo contenido será: 1.- correo electrónico y gestión de contactos; 2.- medios de envío virtuales; 3.- paquete Open Office. procesador de texto; 4.- paquete Open Office. presentaciones y hoja de cálculo; 5.- herramientas gratuitas de Google I; 6.- herramientas gratuitas de Google II; 7.- otras herramientas gratuitas de Internet; 8.- gestión de imágenes; 9.- privacidad en Internet; 10.- Redes Sociales I; 11.- Redes Sociales II; 12.- Protección de datos.

### **Curso para aprender a usar el móvil**

Para usuarios con pocos conocimientos del uso del móvil que quieran aprender a manejarlo, en este curso se aprenderá entre otras cosas los iconos de pantalla, llamar y recibir llamadas, gestión de contactos, recibir y enviar mensajes, fotos, vídeos, galería. WhatsApp. Antivirus y seguridad y privacidad en el móvil.



## El juego online: peligros y factores de riesgo



Es importante como consumidores conocer que en muchas ocasiones no podemos diferenciar entre el entretenimiento y la conducta dependiente. Aprenderemos los factores de riesgo del juego online y los trastornos de conducta que ocasionan.

## Marketing y publicidad como pilares de la sociedad de consumo

Conoceremos como la sociedad de consumo tiene un motor secreto, la obsolescencia, aprenderemos como se identifican las necesidades de los consumidores, como se orientan nuestros deseos y como se comunica para incentivar la compra. Como consumidores, conociendo como trabaja el marketing y la publicidad seremos capaces de contrarrestarlo y actuar de una manera mas razonada para ser consumidores mas libres y responsables.



## Consumismo y ahorro.

Conocer las diferencias entre consumo y consumismo es la clave para un consumo responsable sin olvidar el concepto de ahorro, sus mecanismos y su importancia.



## La publicidad a examen

En esta charla nos adentramos en el concepto amplio de publicidad para conocer las distintas formas de comunicación de las marcas, así como los límites impuestos por la legislación vigente en esta materia. Aprenderemos a diferenciar los engaños de la publicidad y a interpretar los mensajes publicitarios.



# PROGRAMA FORMATIVO “DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES”

Lugar de Impartición: Centro Educativo de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante

Días disponibles: Lunes a Viernes

Horario: a convenir

El Centro Educativo de Recursos de Consumo, junto con la **Federación Lucentum**, nos presentan estas charlas-debates dirigidas a los colectivos de la ciudad, para que conozcan sus derechos como consumidores y el uso seguro de determinados productos y servicios.

## Aprende a reclamar



Conocer los derechos que tenemos como consumidores, así como los mecanismos para poner una reclamación en caso de un conflicto de consumo. Charla-coloquio con ejemplos reales de actuaciones de la OMIC, y consulta de casos de los asistentes.

## Protección del cliente bancario y seguros



Con esta charla se pretende formar e informar sobre cómo contratar productos financieros, ventajas e inconvenientes, advertencia sobre las cláusulas de los contratos, además comentaremos como sacar el máximo provecho a su seguro evitando problemas y abusos. Tipos de seguros. Partes que intervienen en la póliza. Obligaciones de las partes. Siniestros y vías de reclamaciones.

## Comercio electrónico



Aprender que es un contrato electrónico, características de la contratación online, tipos de contratos electrónicos, navegación segura en Internet, consejos...

## Darle la vuelta a la etiqueta: etiquetado de alimentos y etiquetado ecológico

Como leer paso a paso una etiqueta, cómo encontrar la información obligatoria y saber para qué sirve, como utilizar la etiqueta para conseguir información veraz del producto, frente a los mensajes publicitarios



## Yo no tiro la comida, desperdicio de alimentos.

Fecha de caducidad y consumo preferente en los alimentos. ¿Cómo distinguirlos?. ¿Por que tiramos tanta comida?. Causas y consecuencias de los desperdicios en el hogar. ¿Como podemos evitarlo?. Estas y otras cuestiones serán resueltas en esta charla-coloquio.



El Centro Educativo de Recursos de Consumo, junto con la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de ahorros y Seguros **ADICAE**, nos presentan estas charlas dirigidas a los colectivos de la ciudad, para que conozcamos en profundidad estas temáticas y poder manejarnos con las nuevas tecnológicas con seguridad para cualquier tipo de servicio.

## **Cómo pagar en Internet con seguridad, precauciones y cómo proteger nuestros datos personales.**

Con esta charla se trata de dar una perspectiva general de cuáles son nuestros derechos, que portales nos dan una mayor seguridad a la hora de acceder, nociones básicas de navegación segura por Internet y se insistirá en los medios de pago, seguridad y privacidad y protección de nuestros datos, de manera que cuando se realice una compra en Internet el pago se haga de manera segura evitando futuros problemas.

Internet se ha convertido en un opción de consumo que no para de crecer, las compras online o por Internet son cada vez más habituales. Y como con cualquier otro método de compra se tiene que conocer los derechos que tenemos los consumidores en el momento antes de la compra, en el medio de pago, en el envío y por su puesto en el desistimiento o devolución del bien u objeto adquirido.

Concretamente tres temas:

- 1.- Derechos y consejos a la hora de contratar por internet
- 2.- La ciberseguridad, portales seguros, alfabetización y habilidades de la tecnología online
- 3.- Medios de pago y seguridad y privacidad de datos.

## **La transformación tecnológica del sector financiero-FINTECH.**

El modo en que el Sector Financiero está evolucionando provoca que cada vez más, sea el consumidor el que a través de Internet realice las operaciones, con estos talleres se pretende dar formación e información a las personas consumidoras sobre la contratación a través de este medio de productos financieros (Fintech) y de seguros (Insurtech), los derechos específicos y riesgos, de modo que sepamos cómo relacionarnos con los Bancos, por ello vamos a realizar unos talleres prácticos con cuatro ámbitos fundamentales:

- 1.- Uso básico de las nuevas tecnologías.
- 2.- Las nuevas tecnologías y el sector financiero.
- 3.- Fintech e Insurtech.
- 4.- Pagando con-sumo cuidado: nuevos sistemas y canales de pago electrónicos.

## Redes Sociales.

Trataremos los retos de los consumidores ante las redes sociales y la innovación digital, las nuevas tendencias de comunicación con el consumidor, información y compra. Se realizarán una serie de cursos prácticos sobre el uso y experiencia en redes sociales, la comunicación entre el vendedor y el consumidor a través de Internet y sus nuevos formatos a través de 4 sesiones con distintas perspectivas:

- 1.- Introducción al uso de las redes sociales y las herramientas digitales de información.
- 2.- Riesgos y cautelas para el consumidor en la información e interacción en las redes sociales.
- 3.- La protección del consumidor: cookies, banners, etc...
- 4.- El buen uso de las aplicaciones móviles.

## Visitas guiadas a empresas o servicios para conocer el funcionamiento de los mismos.

Con estas visitas, realizadas por el Centro Educativo de Recursos de Consumo, junto con la colaboración de la Asociación de Consumidores, Usuarios y Amas de Casa "Lucentum", se pretende dar a conocer a los consumidores de Alicante, el funcionamiento de empresas importantes de alimentación o servicios, con sus controles de calidad, servicio de atención al cliente, etc, para conocer desde dentro como gestionan estos importantes servicios para el ciudadano. Consiste en la visita a las instalaciones de las empresas donde nos informan del funcionamiento de la misma.

### Visita al aeropuerto



Visita al aeropuerto de Alicante-Elche, para conocer cómo actuar como pasajeros, desde los paneles de información, mostradores de facturación, control de policía, embarque, etc, guiado por personal de AENA, con atención especializada, y especialmente en cuanto a los derechos como pasajeros.

### Visita a la empresa de autobuses urbanos de alicante

Que los consumidores conozcan el funcionamiento de la empresa de transporte urbano de la ciudad, sus derechos como pasajeros, paradas, itinerarios, precios, bonos, etc, así como conocer la sala de control de tráfico, donde se controla las frecuencias, averías, incidencias, etc de la flota de autobuses.



## Visita a Mercalicante



Que los consumidores conozcan el funcionamiento de empresas mayoristas de alimentación, así como la infraestructura de Logística de Mercalicante para ofrecer estos servicios y garantizar la distribución de alimentos entre los ciudadanos. Visita al mercado mayorista de frutas y verduras.

## Conoce tu puerto

Visita al Puerto de Alicante, haremos un recorrido por diferentes empresas situadas en el interior del mismo, pasando además por el museo Volvo, todo ello para acercarnos un poco más al funcionamiento de nuestro Puerto, que será guiado por personal de la Fundación Proport.



## Visita al telemando de aguas de alicante



Que los consumidores conozcan cómo llega el agua a nuestros hogares, conociendo el funcionamiento de la empresa suministradora del agua y visitando la sala del telemando, donde se controla desde los pozos a nuestros hogares, la calidad del agua, la presión, el ciclo de la misma, la red de alcantarillado, etc.

## Visita a supermercado (Carrefour Gran Vía)



Visita a un supermercado para que los consumidores conozcan su funcionamiento, desde la recepción de las mercancías, etiquetado de precios, colocación en el punto de venta, estrategias de publicidad, rotación de los productos, etc.

## Visita a la empresa UTE ALICANTE (Centro de tratamiento de residuos)

Mediante una visita guiada por las instalaciones del Centro de tratamiento de residuos, pueden conocer cuáles son los procesos de tratamiento de los distintos residuos que tiramos a nuestro cubo de basura. Con esta visita también se conocerán los distintos materiales que componen nuestros residuos: cartón, envases, plástico film, metales, aluminio), materia orgánica, etc. Y también se acercarán los visitantes a los tratamientos de recuperación de materiales: separación óptica, compostaje, obtención de energía verde.

**El transporte hasta el lugar de las visitas correrá por cuenta del colectivo, El Centro Educativo de Consumo puede gestionar la contratación del mismo si el colectivo lo solicita, ya que en algunos casos es necesaria la contratación de autobús privado.**  
**Las visitas serán en horario de mañana y el colectivo debe ser un mínimo de 10 personas para poder realizarlas.**

\*\*\*\*\*

**PROGRAMA FORMATIVO “VOLUNTARIADO CERCA DE LAS PERSONAS”**  
**Lugar de impartición: Centro Educativo de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante**  
**Días disponibles: Lunes a Viernes**  
**Horario: a convenir**

El Centro Educativo de Recursos de Consumo, junto con la Asociación de Consumidores, Usuarios y Amas de Casa “Lucentum”, pone en marcha una nueva iniciativa para favorecer el voluntariado en consumo en distintos ámbitos participativos de la ciudad, para estar más **cerca de las personas** y de sus derechos como consumidores, y así conocer la realidad del consumo en Alicante. El aprendizaje de cada ciudadano durante su vida y las habilidades adquiridas, ahora se van a poder compartir mediante este programa, poniéndolos al servicio de la comunidad en una acción de voluntariado.

Los voluntarios y voluntarias, en esta nueva iniciativa, participarán y colaborarán activamente en los programas formativos y actividades del Centro Educativo de Recursos de Consumo, teniendo así un mejor conocimiento del funcionamiento del mundo del consumo, desde el punto de vista de los consumidores, convirtiéndose en protagonistas activos de la realidad en Alicante, y al mismo tiempo les permitirá variar de la inercia diaria y conseguir un reconocimiento social a su labor para la comunidad.

Queremos crear un grupo de personas interesadas en ayudar a los demás mediante la creación de los siguientes servicios:

- **Asesorías en consumo**: Voluntarios-as con experiencia en sectores como la banca, seguros, administración, etc., para prestar servicio de consulta y asesoría de los consumidores. Perfil del voluntario-a: jubilados de banca, compañía de seguros, administración pública, o universitarios de derecho, finanzas, etc.

- **Eventos y celebraciones:** Voluntarios-as dinámicos y con ideas para el diseño y planificación de eventos como el día del consumidor, día de la nutrición, jornadas escolares de concienciación, etc. Perfil del voluntario-a: Estudiantes de animación socio-cultural, Universitarios de nutrición, salud, Etc.
- **Formación:** Voluntarios-as con experiencia en educación y formación, o con habilidades para enseñar cualquier rama relacionada con el mundo del consumo, para dar cursos y talleres formativos. Perfil del voluntario-a: jubilados o estudiantes de Educación, o personas con experiencia en cocina, alimentación y nutrición, informática, guías turísticos, etc.
- **Servicios públicos:** Voluntarios-as con experiencia en administración pública, para dar a conocer a los ciudadanos los distintos servicios que presta el municipio por medio de su Ayuntamiento. Perfil del voluntario-a: Funcionarios jubilados de la Administración Local: Policías, bomberos, jardineros, personal de oficinas, etc.
- **Investigación:** Voluntarios-as interesados en conocer la realidad del funcionamiento de los consumidores alicantinos, mediante el diseño, realización e interpretación de resultados de estudios de mercado que permitan conocer nuestros hábitos de consumo. Perfil del voluntario-a: Jubilados o estudiantes de Estadística o personas que les guste el trato con las personas.

Si su Asociación o Colectivo está interesado en recibir mas información sobre el proyecto estaremos encantados de organizar una reunión informativa para todos sus usuarios

## **INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE ACTIVIDADES**

**Centro Educativo de Recursos de Consumo (CERCA)**

**(Concejalía de Consumo)**

**Tfno.: 965145294**

**Correo electrónico: [silvia.gomez@alicante.es](mailto:silvia.gomez@alicante.es)**

**[www.alicante.es/crc](http://www.alicante.es/crc)**

**Además de las charlas ofrecidas en esta guía, se podrán plantear cualquier charla sobre consumo que interese al colectivo.**