Octubre 2021 a Junio 2022

Guía de Actividades Educativas Para Asociaciones y Co ectivos 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 prácticos, conferencias, 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, s/n. MERCADO CENTRAL DE ALICANTE
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 (aulas 1 y 2).

El centro dispone de dos aulas con una capacidad, para el aula 1 de unas 25 personas aprox. y en Aula 2 de unas 40 personas aprox., equipadas con recursos didácticos multimedia (proyector, pantalla, ordenador, 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.

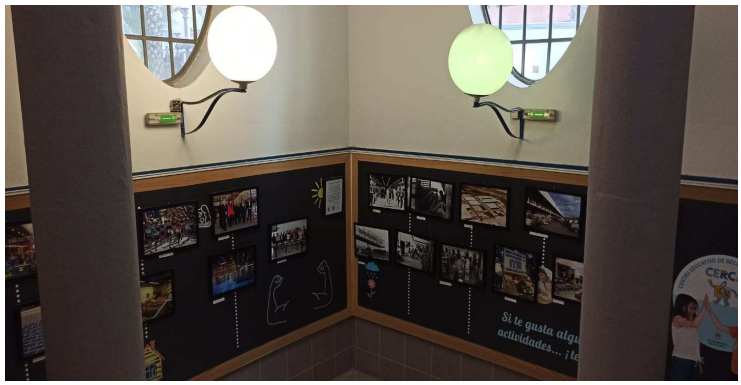
Aula-taller dedicada a actividades formativas prácticas (manualidades, reciclaje, cocina básica, etc.) dotada de mesas de trabajo, fregadero, pizarras, lejas y orientada a todo tipo de actividades formativas que requieran un uso y manipulación de materiales de una manera muy práctica.

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.

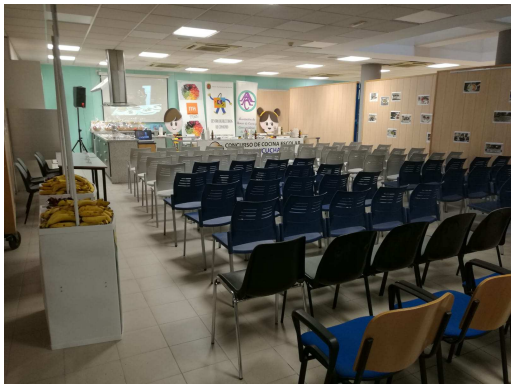
Sala de exposiciones.

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 movibles 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 y placa de inducción (cada colectivo deberá traer su pequeño electrodoméstico si es necesario, así como menaje y vajilla que vaya a utilizar).

PROGRAMA FORMATIVO "DERECHOS DEL CONSUMIDOR"
Lugar de Impartición: Centro Educativo de Recursos de Consumo o lugar proporcionado por el colectivo solicitante
Días disponibles: lunes a viernes
Horario: a convenir

Programa formativo dirigido a los colectivos de la ciudad, para que conozcan sus derechos como consumidores, en cada uno de los sectores de consumo y el uso seguro y adecuado de los productos y servicios.

Se pueden impartir en dos formatos:

Modalidad Charla: Dirigido a grupos numerosos, y con posibilidad de impartirlas en CERCA o en espacio designado por el colectivo, en formato charla-debate.

Modalidad Asesoría Práctica: Dirigido a grupos de máximo 12 personas, impartidas en la sala de informática de CERCA, con manejo individual de los ordenadores, y de manera práctica buscando casos reales, páginas con información del tema en concreto, organismos involucrados, etc.

Vivienda: trámites en la adquisición o el alquiler.

Con esta charla/asesoría se dará respuesta a los consumidores interesados, sobre la protección en el alquiler, la compraventa de una vivienda y la contratación de una hipoteca y cualquier duda al respecto de estos temas para poder alquilar o comprar con seguridad.

Seguros: ¿Qué derechos tienes como consumidor?.

Aprender cómo 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.

Servicios financieros: el consumidor ante las entidades financieras.

Con esta charla/asesoría se pretende formar e informar sobre cómo contratar productos financieros, ventajas e inconvenientes, y advertencia sobre las cláusulas de los contratos, para que los consumidores puedan desenvolverse con seguridad ante cualquier contratación financiera.

Servicios de reparación: conoce tus derechos.

Se conocerán los derechos que amparan a los consumidores en los servicios de reparación (electrodomésticos, automóvil, hogar….), tanto en los servicios técnicos como en la asistencia a domicilio.

Compras en establecimiento comercial: trucos para comprar bien.

Se tratará todo lo relacionado con las compras en los establecimientos. Devoluciones, garantías, precios, tiques y facturas y consejos para saber comprar bien.

Etiquetado textil y tintorerías: Como conservar tu ropa.

Etiquetado textil y tintorerías: Cómo conservar tu ropa.La importancia de conocer el etiquetado textil, tanto para saber su composición, como el tratamiento en el lavado, secado y planchado y los derechos que te asisten como consumidor, en los servicios de tintorería.

Suministros esenciales: conoce los recibos de luz, agua y gas.

Aprenderemos a saber leer y entender las diferentes facturas de los servicios básicos de luz, agua y gas. Consejos para ahorrar en cada uno de nuestros recibos.

Servicios esenciales: tus derechos en los contratos telefónicos.

El sector de la telefonía, es el que mas reclamaciones recibe por parte de los consumidores. En esta charla/asesoría te enseñamos los derechos que tienes, y trucos y consejos para actuar ante las compañías telefónicas, a la hora de contratar y a la hora de reclamar.

Derechos del consumidor: 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/asesoría con ejemplos reales de actuaciones de la OMIC, y consulta de casos de los asistentes.

Transportes públicos: Derechos antes las compañías de transporte.

Con esta charla/asesoría conoceremos nuestros derechos y obligaciones como viajeros de transportes, tanto urbano (taxi, bus, vtc), como turísticos (avión, tren, barco), y donde y como reclamar en caso de sufrir algún incidente.

Hostelería: Agencia de viajes, hoteles, restauración, ¿tengo derechos?.

En la siguiente charla/asesoría detallamos los derechos que te amparan como consumidor cuando realizas un viaje o si visitas restaurantes, hoteles y establecimientos de ocio, conoceremos todos nuestros derechos al contratar por ejemplo un alojamiento turístico, viaje combinado, etc.

Seguridad: consumo y prevención. Red de alertas de productos peligrosos.

La Red de Alertas es un instrumento adecuado para el intercambio y comunicación de la información sobre riesgos de los productos que se suministren o se pongan a disposición de las personas consumidoras y usuarias, ¿cómo se actúa ante un producto inseguro o peligroso?. En esta charla te lo explicamos.

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

Programa formativo dirigido a los colectivos de la ciudad, para que conozcan la importancia y la relación entre consumo y salud, y como incide en ellas nuestros hábitos de compra. Aprenderemos a consumir de una manera mas saludable y responsable.

Se pueden impartir en dos formatos:

Modalidad Charla: Dirigido a grupos numerosos, y con posibilidad de impartirlas en CERCA o en espacio designado por el colectivo, en formato charla-debate.

Modalidad Asesoría Práctica: Dirigido a grupos de máximo 12 personas, impartidas en el aula de cocina, aula informática, o aula taller, de CERCA.

Nutrición y salud: Principales patologías alimentarias

Haremos un repaso por las principales patologías alimentarias (diabetes, celiaquia, obesidad,…), sus causas y tratamientos. Para prevenir la aparición de estas enfermedades, lo primero que recomendamos es iniciarse en el aprendizaje sobre ejercicio físico y alimentación, planificando una dieta adecuada tomando como base los Alimentos de la Pirámide Alimenticia.
Se realizará en el Aula de informática, buscando fuentes de información del tema.

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, además hablaremos de los beneficios de la alimentación tradicional basada en la dieta mediterránea. En la Asesoría práctica además confeccionaremos un menú saludable **que se realizará en el Aula de Cocina**.

*Coste de los ingredientes a cargo del colectivo interesado.
* Asesoría Práctica en Aula de Cocina de CERCA

Nutrición saludable y alimentación a partir de los 50.

Charla/asesoría dedicada a los beneficios de la alimentación saludable en las personas mayores, y en los alimentos, y formas de cocinar, mas convenientes para tratar o prevenir enfermedades asociadas a la edad. En la Asesoría práctica, además confeccionaremos un menú saludable, **que se realizará en el Aula de Cocina**.

*Coste de los ingredientes a cargo del colectivo interesado.
* Asesoría Práctica en Aula de Cocina de CERCA

Deporte y salud: envejecimiento saludable,

El deporte y la salud están muy ligados para conseguir hábitos de vida saludables y con esta charla conseguiremos ser conscientes de sus beneficios. En la Asesoría práctica se realizarán ejercicios prácticos básicos para realizarlos en nuestro hogar, **que se realizará en el Aula Taller**.

* Asesoría Práctica en Aula Taller de CERCA

Prevención de accidentes en adultos y sus primeros auxilios.

Charla sobre la prevención de accidentes en el hogar. Aparatos eléctricos, fuegos, utensilios cortantes, productos químicos, etc. son elementos que hay en nuestros hogares y debemos conocer cómo tratarlos para evitar accidentes. Igualmente la importancia de conocer los primeros auxilios y cómo actuar en caso de accidente. En la Asesoría práctica se realizarán ejercicios prácticos de primeros auxilios, **que se realizará en el Aula Taller.**

* Asesoría Práctica en Aula 2 de CERCA

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 le facilitará las bases del Concurso. Se celebrará una gran final en un acto público con entrega de premios.

* El concurso será presencial en el Aula Cocina de CERCA

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

Programa formativo dirigido a los colectivos de la ciudad, para que conozcan sus derechos como usuarios de servicios online y de comercio electrónico, así como hacer un uso adecuado de las nuevas tecnologías, que se impartirá en la **Modalidad de Asesoría Práctica**: Dirigido a grupos de máximo 12 personas, impartidas en la sala de informática de CERCA, con manejo individual de los ordenadores, y de manera práctica buscando casos reales, páginas con información del tema en concreto, organismos involucrados, etc.

Relaciones online: videollamadas y videoconferencias.

Trataremos en profundidad sobre las videollamadas y videoconferencias conociendo sus ventajas. Aprenderemos a programar Videollamadas desde móviles y tabletas, aprender a utilizar los links de entrada en plataformas por Videoconferencias. Aprender a hacer llamadas/videollamadas grupales a través de WhatsApp y conocer alguna plataforma para reuniones online.

Viajes por la web: una nueva forma de contratar tus viajes.

Facilitar los conocimientos básicos para actuar como personas consumidoras responsables a la hora de realizar un viaje. Acercar Internet como recurso del que dispone la persona consumidora como medio de información y contratación para comprar billetes, vuelos…, procedimientos para las distintas modalidades, seguros de viaje, etc., búsqueda y reservas de hotel, otros alojamientos. Cancelación. Webs interesantes y recomendadas. Waze, Google maps: programar una ruta y viajar con Google.

Servicios públicos I: nuevas formas telemáticas de relacionarse con la Administración (Certificado digital, firma digital, sede electrónica)

Cada vez es más habitual relacionarse con la Administración realizando trámites telemáticos, es por ello que debemos aprender las diferentes formas de relacionarnos y como acceder a los trámites más habituales de la Administración.

En esta parte se conocerá el funcionamiento de los certificado digitales, firma digital y trámite con el Ayuntamiento de Alicante, a través de su sede electrónica.

Servicios públicos II: nuevas formas telemáticas de relacionarse con la Administración (Sanidad, Hacienda, TRAM, Policía, GVA….)

En esta segunda parte se conocerá el funcionamiento de distintas administraciones para realizar los trámites mas comunes como pedir una cita con el médico (sanidad), presentar la declaración de la renta (hacienda), consultar los horarios del transporte público (TRAM), pedir cita para renovar el DNI (Policía), etc.

Compras en Internet: consejos para que no te engañen.

Dar a conocer Webs de confianza. Aprenderemos a elegir el producto, forma de pago, recepción del mismo, devoluciones. Incluye también las compras en supermercados, tiendas, Amazon, etc. Compra y venta a través de aplicaciones o páginas web. Comprar y pagar con tarjetas y/o móvil: sustitución del dinero en efectivo: tiendas, grandes almacenes, taxis, etc., aplicaciones necesarias para realizar los pagos en el caso del pago con móvil.

Adquisición de productos tecnológicos (smartphone, tablet y ordenador): ¿Cuál compro si no entiendo?.

Conoceremos las diferentes características en las que nos debemos fijar a la hora de adquirir productos tecnológicos. ¿Que nos interesa para nuestro uso habitual?, ¿mas memoria, ¿mejor cámara, ¿pantalla mas grande?. Veremos donde comparar y adquirir tecnología en la red.

PROGRAMA FORMATIVO: "FORMACIÓN DE FORMADORES EN CONSUMO"
Lugar de impartición: Centro Educativo de Recursos de Consumo
Días disponibles: lunes a viernes
Horario: a convenir

El Centro Educativo de Recursos de Consumo de Alicante, quiere tejer una red de formadores para que seamos capaces de llevar la educación al consumidor a todos los colectivos y barrios de la ciudad, y para ello queremos formar a voluntarios de los distintos colectivos en varios cursos formativos, para que en un futuro ellos mismos trasladen esta formación a las personas de sus colectivos.

Las personas interesadas formarán parte de nuestro equipo de voluntariado, con el compromiso, de una vez terminados los distintos cursos ofertados, impartir sus conocimientos en cursos formativos a las personas de sus respectivos colectivos.

Nuestra formación al consumidor se divide en tres grandes bloques: **Derechos de los consumidores, promoción de los hábitos saludables y adquisición de habilidades en nuevas tecnologías.**

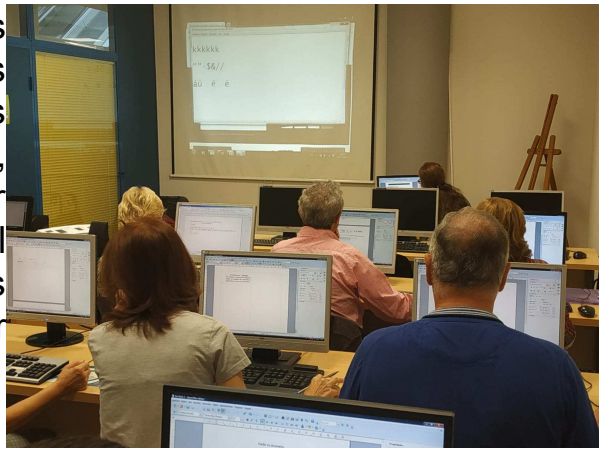
Dentro de estos tres bloques hemos desarrollado los siguientes cursos para formadores:

Curso básico de informática (8 sesiones).

Curso práctico donde enseñaremos a los formadores los conceptos básicos para poder desarrollar por ellos mismos un curso de informática básica para sus asociados o usuarios. El objetivo es instruir en el uso de un ordenador, para realizar gestiones, consultar páginas, leer noticias, etc a personas que nunca han usado un ordenador.

Curso básico de formación en nuevas tecnologías (6 sesiones).

Curso práctico donde enseñaremos a los formadores los conceptos básicos de formación en nuevas tecnologías El curso está basado en los talleres prácticos de nuevas tecnologías (Relaciones online, viajes por la web, Servicios públicos I y II, compras por Internet y adquisición de productos tecnológicos). El objetivo es formar para poder dar a conocer a los usuarios las distintas gestiones que se pueden realizar a través del ordenador.



Curso básico de formación en hábitos saludables (5 sesiones).

Curso práctico donde enseñaremos a los formadores los conceptos básicos de formación en hábitos saludables. El curso está basado en los talleres prácticos de hábitos saludables (principales patologías alimentarias, dieta mediterránea, alimentación a partir de los 50, envejecimiento saludable, y prevención de accidentes y primeros auxilios). El objetivo es formar para poder dar a los usuarios pautas para llevar una vida mas saludable a través de la alimentación, el ejercicio físico y la seguridad.

Curso básico de formación en derechos de los consumidores (12 sesiones).

Curso práctico donde enseñaremos a los formadores los conceptos básicos de formación en derechos de los consumidores. El curso está basado en los talleres prácticos de consumo (vivienda, seguros, servicios financieros, servicios de reparación, compras en establecimiento comercial, etiquetado textil, suministros esenciales, contratos telefónicos, aprende a reclamar, transportes públicos, hostelería y seguridad de los productos).

El objetivo es formar para dar a conocer a los usuarios los derechos que tienen como consumidores de los distintos productos y servicios

Curso básico de manejo del móvil (8 sesiones).

Curso práctico donde enseñaremos a los formadores los conceptos básicos para poder desarrollar por ellos mismos un curso de manejo del móvil para sus asociados o usuarios. El objetivo es instruir en el uso del móvil, descargar aplicaciones, poder realizar gestiones, consultar páginas, leer noticias, etc. y darle mayor y mejor utilidad al mismo.

* Una vez formado el grupo de 12 personas (máximo 2 personas por colectivo) se fijarán las fechas y horario de los cursos.

* Si estáis interesados, nos pondremos en contacto con vosotros para ampliar la información.

PROGRAMA VOLUNTARIADO EN CERCA

El Centro Educativo de Recursos de Consumo, en el año 2019, puso 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, se han querido canalizar para poder compartirlos con la ciudadanía, mediante este programa, poniéndolos al servicio de la comunidad en una acción de voluntariado.

Los voluntarios y voluntarias, en esta nueva iniciativa, participan y colaboran 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 permite variar de la inercia diaria y conseguir un reconocimiento social a su labor para la comunidad.

Actualmente, tenemos un grupo de personas voluntarias, totalmente abierto a nuevas incorporaciones que desarrollan su actividad voluntaria en las siguientes áreas de actuación:

- **Asesorías en consumo**: Voluntarios-as con experiencia en sectores como la banca, seguros, administración, etc., prestan 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 más 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 Alicante **(CERCA)**

(Concejalía de Consumo)

Tfno.: 965145294 (Silvia)

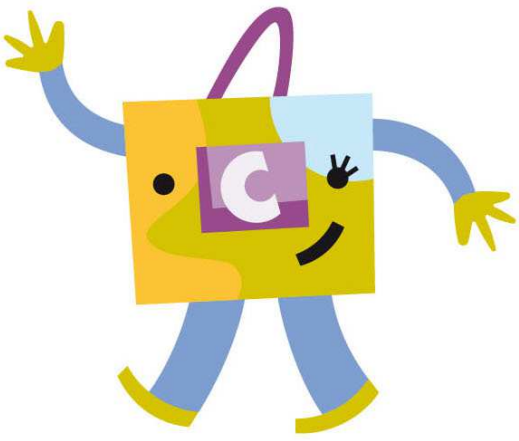
Correo electrónico: silvia.gomez@alicante.es

Solicita las actividades rellenando el siguiente formulario:

https://forms.gle/oD74EHQUBp3gRD7c6

ÚLTIMO DÍA DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: 8 DE OCTUBRE 2021

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



CERCA

CENTRO EDUCATIVO
DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE

C/ Calderón de la Barca · Mercado Central
Tel: 965 145 294 · Mail: cerca@alicante.es