



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ACTIVIDADES DEL PROGRAMA REGIONAL DE EDUCACIÓN EN CONSUMO Y DEL PROGRAMA REGIONAL DE FORMACIÓN DE ADULTOS EN CONSUMO”

1. ANTECEDENTES

La Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid, reconoce como derecho básico de los consumidores la educación y formación en materia de consumo, y dirige un mandato expreso para que, a través de los órganos con competencia en materia de protección al consumidor, la Comunidad de Madrid organice, promueva y desarrolle programas de educación y formación de los consumidores, al objeto de difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección al consumidor entre los ciudadanos y de colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo en los diferentes niveles educativos.

Conforme al Decreto 287/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, es competencia de la Dirección General de Comercio y Consumo (DGCC) *“el diseño, la coordinación y la ejecución de actuaciones de información, formación y educación en materia de consumo”*, competencias que son asimismo señaladas en la ley autonómica de protección de los consumidores, que en su artículo 62.2.f) atribuye a los órganos autonómicos competentes en la materia de protección al consumidor, *“el diseño, coordinación y ejecución de actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a los consumidores”*.

En cumplimiento de los preceptos anteriormente citados, la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, establece, anualmente, su denominado “Plan Anual de Formación e Información en Consumo”, mediante el cual, atendiendo a las especificidades de los diferentes colectivos a los que van dirigidos las actividades formativas, promueve tanto el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores y usuarios, y las vías para ejercerlos, como el desarrollo de capacidades y hábitos críticos y responsables para la consecución de un consumo acorde con los objetivos de desarrollo sostenible en la sociedad actual.

Por otro lado, la reciente crisis sanitaria por pandemia ocasionada por el COVID19 y las medidas excepcionales adoptadas a nivel estatal y autonómico para contener su propagación y paliar sus consecuencias, evidencia la necesidad de incorporar soluciones tecnológicas que posibiliten la impartición de estas acciones formativas a distancia.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el apoyo a la Administración de la Comunidad de Madrid para posibilitar la realización las actividades incluidas en su “Plan Anual de Formación e Información en Consumo”, a partir de:

- Lote 1. “Programa Regional de Educación en Consumo”: impartición de 1.000 talleres educativos, durante el curso académico 2020-2021, dirigidos a los escolares de las etapas de educación obligatoria de centros docentes públicos y concertados de educación primaria, secundaria, formación profesional básica, centros rurales agrupados y educación especial de la Comunidad de Madrid.
- Lote 2. “Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo”: impartición de 60 charlas formativas sobre consumo, durante el curso académico 2020-2021, dirigidas a jóvenes a partir de 16 años y adultos de la Comunidad de Madrid, preferentemente personas que participen en programas de educación o atención social de la red pública autonómica, tales como: alumnos de centros educativos de formación de adultos, personas mayores, inmigrantes, desempleados de larga duración o mujeres víctimas de violencia de género (entendiendo a estos tres últimos destinatarios como grupos de personas en situación o en riesgo de exclusión social).

No obstante, no es objeto del contrato acciones que impliquen ejercicio de funciones y competencias inherentes a los poderes públicos.

3. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Las actividades incluidas en el presente Pliego, realizadas en versión presencial se impartirán en las instalaciones de los centros de la Comunidad de Madrid que los hayan solicitado en tiempo y forma y que hayan resultado seleccionados.

Todas las actividades objeto de este contrato contarán con una versión digital que posibilite su impartición en el supuesto de que razones sanitarias o de otra índole obliguen al cierre de los centros donde se imparten o se impongan restricciones de asistencia a los mismos

Aquellas que se realicen en versión digital se impartirán a los alumnos de los centros de la Comunidad de Madrid que los hayan solicitado en tiempo y forma y que hayan resultado seleccionados, a través de las tecnologías que permitan su impartición digital a distancia, a través de dispositivos electrónicos, ordenadores, tablets o móviles.

La impartición de las diferentes actividades en su versión digital se realizará a propuesta de la DGCC, cuando concurran las citadas circunstancias.

3.1 Programa Regional de Educación en Consumo (Lote 1)

3.1.1 Programa Regional de Educación en Consumo (Lote 1). Versión presencial

Los talleres a impartir por nivel educativo se relacionan en el Anexo I de este Pliego. La duración de cada taller será de un mínimo de 60 minutos, ampliable hasta los 90 minutos por expreso acuerdo entre el centro educativo y el adjudicatario, en un único periodo, sin interrupciones, y dentro del horario lectivo, conforme a las posibilidades horarias de los centros educativos participantes.

Durante la impartición del taller, el monitor pondrá a disposición del alumno el material didáctico diseñado y elaborado por el adjudicatario con las especificaciones que se establecen en el apartado 6.2 de este Pliego.

Se realizarán las siguientes actividades:

- Talleres escolares de consumo

Los talleres escolares de consumo son actividades educativas cuyo objetivo es promover, con una metodología participativa y activa, adaptada a cada nivel educativo, el conocimiento sobre los derechos de los consumidores y la adquisición de hábitos críticos y responsables frente al fenómeno del consumo.

- Talleres de comportamiento alimentario.

En virtud del “Pacto Social de la Comunidad de Madrid contra los trastornos del comportamiento alimentario: la anorexia y la bulimia”, estos talleres irán dirigidos a los alumnos de los cursos de quinto y sexto de primaria, de secundaria y formación profesional básica.

3.1.2 Programa Regional de Educación en Consumo (Lote 1). Versión digital.

La versión digital conllevará la flexibilidad horaria de acceso al recurso educativo digital permitiendo que la sesión sea interrumpida y reanudada, e incluso ser realizada fuera del horario lectivo sin que en ningún caso la duración del taller pueda ser inferior a 60 minutos.

Los talleres en versión digital habrán de ser diseñados y elaborados con las especificaciones que les sean de aplicación establecidas en el apartado 6,2 de este Pliego.

3.2 Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2)

3.2.1 Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión presencial

Esta actividad consistirá en la impartición de charlas de carácter divulgativo sobre distintos temas de consumo que, con una duración mínima de 60 minutos, ampliable hasta los 90 minutos por expreso acuerdo con el centro solicitante, y con una metodología adaptada a las características de sus destinatarios, incluya una parte teórica y otra interactiva que permita a los asistentes poner en práctica los conocimientos adquiridos y formular sus dudas y preguntas promoviendo el debate y la reflexión sobre los temas tratados.

Las charlas a impartir se relacionan en el Anexo II de este Pliego. Se llevarán a cabo, en una única sesión y conforme a las posibilidades horarias del centro o entidad solicitante.

Durante la impartición de las charlas, el ponente pondrá a disposición de los asistentes el material didáctico diseñado y elaborado por el adjudicatario conforme a las especificaciones que se establecen en el apartado 6.2 de este Pliego.

3.2.2 Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión digital online.

Esta modalidad permitirá el seguimiento de las charlas por parte de los destinatarios a través de internet, mediante plataformas digitales, aplicaciones específicas u otras soluciones técnicas aptas para la finalidad pretendida, que estarán diseñadas para su impartición desde distintos dispositivos electrónicos: ordenadores, tablets y, muy especialmente, móviles. La adaptación al móvil se hace sustancialmente necesaria dado el perfil de los destinatarios.

El formato digital deberá incluir una parte teórica y posibilitar otra interactiva que permita a los asistentes formular sus dudas y preguntas promoviendo el debate y la reflexión sobre los temas tratados.

La duración de las charlas en formato digital habrá de ser de 60 minutos.

Las charlas a impartir se relacionan en el Anexo II de este Pliego. Las charlas serán impartidas, en una única sesión.

Las charlas en versión digital, como material didáctico, habrán de ser diseñadas y elaboradas con las especificaciones que les sean de aplicación establecidas en el apartado 6.2 de este Pliego.

4. DIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS

Con objeto de lograr una adecuada difusión del “Programa Regional de Educación en Consumo” y del “Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo” objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá contactar con los centros o entidades citados en los apartados 3.1 y 3.2 del presente pliego y enviarles la documentación que se señala en los apartados 4,1 y 4,2, según corresponda.

El envío podrá realizarse por el medio que el adjudicatario considere más favorable siempre que permita dejar constancia, tanto de que se ha realizado el envío, como de a quiénes se ha dirigido. En los supuestos en los que la actividad vaya a desarrollarse en formato digital, el envío se realizará a través de medios electrónicos.

La Dirección General de Comercio y Consumo podrá establecer un determinado orden o criterios en la realización de esta tarea, así como la indicación de algún destinatario específico.

Para la difusión de los Programas, además del envío inicial con la documentación indicada, el adjudicatario podrá realizar nuevos envíos durante todo el periodo de ejecución, a fin de alcanzar los objetivos previstos.

Todas las actividades de difusión de los Programas objeto del presente contrato que se realicen deberán incluir la referencia a que las acciones educativas y formativas están promovidas y financiadas por la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, acompañándose del logo institucional facilitado al efecto.

El adjudicatario deberá atender todas las dudas y peticiones de información que los solicitantes pudieran plantear en relación con la realización de los Programas y con la forma de participar en los mismos. Para ello contará con personal debidamente formado y capaz de garantizar un buen funcionamiento y una atención adecuada.

4.1. Programa Regional de Educación en Consumo (Lote 1). Versión presencial y digital.

Para la adecuada difusión del “Programa Regional de Educación en Consumo” durante el curso académico 2020-2021, el adjudicatario deberá contactar con los centros educativos públicos y concertados de la Comunidad de Madrid que imparten enseñanzas de los niveles educativos a los que se dirige este Programa, así como con la totalidad de centros de educación especial de la región.

4.2. Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión presencial y digital online.

Para la adecuada difusión del “Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo” durante el periodo de ejecución, el adjudicatario deberá contactar con los centros, entidades, asociaciones, organizaciones y/o colectivos que se señalan en este Pliego.

El Programa será difundido, al menos, a los siguientes destinatarios ubicados en la Comunidad de Madrid:

- ✓ Centros de Educación permanente de personas adultas
- ✓ Centros de participación e integración de inmigrantes
- ✓ Centros de mayores
- ✓ Centros Culturales
- ✓ Universidades de mayores
- ✓ Centros, entidades, asociaciones, organizaciones y colectivos públicos o privados destinados a la atención social o educativa de jóvenes y adultos, preferentemente que participen en programas institucionales de la Comunidad de Madrid dirigidos a colectivos de especial protección en razón de su vulnerabilidad económica o social.

4.3. Envío de documentación

La documentación que se deberá enviar a cada centro será la siguiente:

- **Escrito informativo de presentación** del Programa Regional correspondiente, explicando brevemente el objetivo y finalidad del Programa y el sistema que deberán

seguir para solicitar la realización de las actividades incluidas en el mismo, durante el curso 2020-2021.

En este documento se identificará la empresa adjudicataria, facilitando un número de teléfono, una dirección de correo electrónico, el nombre de la persona de contacto y el horario de atención establecido.

- **Relación de las actividades** que configuran el Programa correspondiente para el curso 2020-2021 (Anexo I y II de este Pliego, según el caso), incluyendo una pequeña descripción del contenido, objetivos y dinámica de desarrollo de cada una de las actividades, con el fin de facilitar la elección de las mismas. Se incluirá la mención y descripción de los medios técnicos necesarios y de las tecnologías empleadas en la impartición de las actividades en modalidad digital, caso de concurrir las circunstancias que lo hicieran necesario.
- **Ficha de solicitud de actividades** en la que constarán, al menos, los siguientes extremos:
 - Datos de identificación del centro solicitante (nombre o denominación, dirección, teléfono y correo electrónico, nombre del director/a, o persona responsable del centro, en su caso, del profesor/a, en su caso, que solicita las actividades, datos de la persona de contacto, horario del centro, posibles fechas en las que no puedan programarse actividades por festividades locales u otras circunstancias, etc.)
 - Datos relativos a las actividades educativas solicitadas: número y denominación de las actividades conforme al Anexo I y II, según corresponda; propuesta de fecha para su realización y horario preferente; materiales adaptados a destinatarios con discapacidad o diversidad funcional y número de unidades necesarias; lengua extranjera en la que se solicite la impartición de la actividad educativa y cualquier otra información que el adjudicatario requiera para la realización de la programación de actividades objeto del contrato.
En el caso de tratarse de actividades del lote 1, deberán incluirse, también, el curso del alumnado y el número de ediciones en caso de que se solicite para más de un grupo de alumnos.
 - Plazo para presentación de las solicitudes y modo de envío de las mismas.
 - Datos de contacto, si resultaran necesarios para la impartición de las actividades en modalidad digital.

En caso de que la difusión se realizara por correo electrónico, deberá hacerse constar en el asunto la siguiente frase: "Programa Educativo Consumo COMUNIDAD DE MADRID".

5. PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Tanto los centros educativos como los centros y entidades solicitantes de las charlas de adultos deberán conocer, al menos con 7 días naturales de antelación, la fecha y hora de realización de los talleres o charlas, así como cualquier otra información necesaria para

alcanzar los objetivos de la actividad. La empresa tendrá que tener constancia documental de que el solicitante ha recibido la información y está de acuerdo con la programación efectuada. Dicha conformidad estará a disposición en todo momento de la Dirección General de Comercio y Consumo.

En caso de no poder atender el número total de talleres o charlas de consumo solicitados por un mismo destinatario, el adjudicatario deberá comunicar a los solicitantes las razones que motivan la imposibilidad de impartir todas las actividades, dando opción a elegir las que efectivamente puedan realizarse en la presente edición.

La Dirección General de Comercio y Consumo podrá hacer indicaciones para la programación y realización de las actividades cuando las circunstancias lo requieran.

5.1 Criterios de programación

5.1.a) Programa Regional de Educación en Consumo (Lote 1). Versión presencial y digital

La programación de los talleres escolares de consumo en centros educativos deberá ajustarse, en todo caso, a los siguientes criterios:

- Se asignarán hasta un máximo de 20 talleres por centro escolar. Solo excepcionalmente y siempre por escrito, la Dirección General de Comercio y Consumo podrá autorizar la realización de una cantidad de actividades por centro educativo superior a la indicada, cuando existan motivos suficientes que lo justifiquen.
- En todos los centros educativos solicitantes se procurará impartir al menos un taller, lo que se determinará en función del número total de solicitudes recibidas, procurando evitar la concentración de talleres en unos pocos centros y favoreciendo su impartición en el mayor número de centros educativos.
- Se respetará en todo caso la petición del centro escolar respecto al taller solicitado y, en la medida de lo posible, el horario de impartición. En caso necesario podrá modificarse la petición con el consentimiento expreso del centro.
- La impartición de un taller en formato digital no estará sujeta a un horario preestablecido, pudiendo llevarse a cabo incluso fuera de horario lectivo si a los destinatarios así les conviniere, siempre que se realice en el mes natural para el que se haya programado.
- Se atenderá la totalidad de actividades solicitadas por los centros rurales agrupados y los de educación especial.
- La distribución de los talleres durante el curso académico se realizará según lo señalado en el apartado 6.3 del pliego.

5.1.b) Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2). Versión presencial y digital online.

La programación de las charlas para adultos deberá ajustarse, en todo caso, a los siguientes criterios:

- Se asignarán hasta un máximo de 3 charlas por centro o entidad solicitante. Solo excepcionalmente y siempre por escrito, la Dirección General de Comercio y Consumo, podrá autorizar la realización de una cantidad de actividades superior a la indicada cuando existan motivos suficientes que lo justifiquen.
- En todos los centros y entidades solicitantes se procurará impartir al menos una charla, que se determinará en función del número total de solicitudes recibidas y del número de municipios en los que se ubican, intentando alcanzar el mayor número de destinatarios y municipios.
- Se respetará en todo caso la petición del solicitante respecto a la temática de la charla solicitada y, en la medida de lo posible, la fecha y horario de impartición. En caso necesario podrá modificarse la petición con el consentimiento expreso del centro.
- Se facilitará el acceso a la charla en formato online mediante el uso de tecnología accesible adaptada a la edad y características de los destinatarios.
- Se tendrá en cuenta que, en la ejecución de este programa, han de impartirse al menos 6 charlas referidas a cuestiones relacionadas con la Agenda 2030.
- Se atenderá la totalidad de actividades solicitadas por los centros y entidades localizados en municipios de menos de 2.500 habitantes.

5.2 Documentación de Programación

Una vez conocidos los centros interesados en participar en el Programa que corresponda, el adjudicatario remitirá a la Dirección General de Comercio y Consumo información sobre las solicitudes recibidas por municipio, con expresa indicación de los centros y, en su caso, entidades solicitantes, y la denominación de las actividades solicitadas, mediante un documento al efecto en formato que permita su tratamiento.

Una vez asignadas las actividades a los centros y, en su caso, entidades, la empresa adjudicataria deberá presentar un **Informe de programación mensual**, de manera que la Dirección General de Comercio y Consumo conozca los municipios y centros y, en su caso, entidades donde se van a realizar las actividades durante ese periodo, las fechas y horarios, las actividades que se van a impartir conforme a las denominaciones del Anexo I, y II, según corresponda, y el monitor o formador que impartirá la actividad, con indicación diferenciada de las que se impartirán en versión digital, en su caso

En el caso de tratarse de actividades del lote 1, deberán incluirse, también, el nivel educativo, curso y grupo destinatario, así como, de manera diferenciada, los talleres de educación especial

Los datos se presentarán en un soporte informático que permita el tratamiento de los mismos por diferentes criterios de búsqueda: municipio, centro, fecha de realización, denominación del taller, monitor que impartirá la actividad, etc.

Los informes de programación mensual se presentarán a la Dirección General de Comercio y Consumo en el plazo señalado en el apartado 8 de este Pliego para su conocimiento y, en su caso, propuesta de las necesarias modificaciones. En ningún caso, se podrán realizar actividades no comunicadas previamente a la Administración.

6. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

6.1. Metodología

- **Programa Regional de Educación en Consumo (lote 1). Versión presencial y digital**

La metodología a utilizar en los talleres escolares de consumo deberá reunir, al menos, las siguientes características:

- ✓ Adaptación al nivel educativo y a las posibles necesidades especiales.
- ✓ Desarrollo de sesiones dinámicas y activas.
- ✓ Aprendizaje a través del juego y el descubrimiento.
- ✓ Empleo de técnicas manipulativas e interactivas (físicas o digitales).
- ✓ Fomento del trabajo en equipo.
- ✓ Fomento de la reflexión sobre el consumo responsable.

- **Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión presencial y digital online.**

La metodología a aplicar en las charlas formativas en consumo para jóvenes y adultos deberá reunir, entre otras, las siguientes características:

- ✓ Flexibilidad de adaptación a los destinatarios.
- ✓ Uso de técnicas que faciliten la comprensión de los contenidos.
- ✓ Trabajo de los contenidos de manera práctica a partir de las experiencias cotidianas y de los documentos que se formalizan en las relaciones de consumo.
- ✓ Uso de presentaciones en formato digital como elemento complementario de apoyo y seguimiento de las charlas, para las charlas presenciales y presentaciones completas en formato digital para la impartición online en las situaciones que lo requieran.
- ✓ Dinámicas que faciliten la participación de los asistentes, el debate y la reflexión sobre los temas tratados.

6.2. Materiales didácticos y de apoyo

La empresa utilizará los materiales didácticos y de apoyo definidos en cada una de las propuestas técnicas relativas a los talleres y charlas de consumo y presentados dentro de la documentación técnica para la licitación del contrato.

El adjudicatario diseñará, editará y empleará los materiales necesarios para la realización de los talleres y charlas de consumo, adaptados a la metodología señalada en el apartado anterior. En todo el material figurará el logotipo institucional facilitado al efecto.

El adjudicatario podrá utilizar las infraestructuras de los centros educativos, locales o instalaciones donde se realice la actividad, tales como aulas, ordenadores, pantallas, proyectores, pizarras, material eléctrico e informático, etc., siempre que cuente con la autorización del centro o entidad.

El adjudicatario utilizará las plataformas, aplicaciones informáticas, dispositivos electrónicos y demás soluciones tecnológicas necesarias para la impartición de los talleres y charlas en modalidad digital online que resulten menos gravosas para los destinatarios y que sean especialmente compatibles con la tecnología y dispositivos de uso más común.

En el caso de que el adjudicatario utilizara materiales didácticos o de apoyo diferentes a los que figuran en su propuesta técnica, estos serán igualmente comunicados a la Dirección General de Comercio y Consumo, quién podrá proponer las modificaciones oportunas antes de su utilización.

Los contenidos, referencias, materiales, soluciones de impartición a distancia etc., de los talleres y de las charlas deberán actualizarse durante el período de ejecución del contrato, a fin de adaptarse a las modificaciones que se pudieran producir en la realidad social, económica, científica, de mercado o legislativa, siempre que estas sean significativas para el desarrollo de las mismas. De estas actualizaciones se informará a la Dirección General de Comercio y Consumo, quien podrá proponer, en su caso, las oportunas modificaciones, que serán adoptadas por el adjudicatario.

- **Programa Regional de Educación en Consumo (lote 1) Versión presencial y digital**

Los materiales didácticos y de apoyo a utilizar en los talleres escolares estarán adaptados a cada curso y nivel en los que se imparten, así como a las posibles necesidades especiales.

Dado el enfoque lúdico, participativo y activo del programa, se incluirán materiales predominantemente manipulativos e interactivos, pudiendo emplear fichas, juegos, juguetes, videos, documentos, imágenes, presentaciones o cualquier otro material en formato físico o electrónico que permita conseguir los objetivos de cada uno de los talleres establecidos en el Anexo I. En los talleres presenciales dedicados al uso de las nuevas tecnologías, dispositivos móviles o internet, los talleres incorporarán materiales didácticos en soporte digital, tales como tabletas electrónicas, ordenadores o dispositivos de realidad virtual.

Al objeto de que el alumno se sienta parte activa del taller, para la realización de alguno de ellos, el adjudicatario podrá solicitar, a través de los profesores, que los alumnos aporten materiales de reciclaje como envases, cartones, periódicos o similares, además del material básico de papelería del que habitualmente dispongan en el aula o en sus domicilios.

- **Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión presencial y digital online.**

Para la impartición de las charlas formativas, el adjudicatario deberá elaborar presentaciones de carácter audiovisual o gráfico como elemento de apoyo, en el caso de la versión presencial, y como elemento esencial en la versión digital, para las charlas y exposiciones, adaptadas a las necesidades específicas del colectivo al que vayan dirigidas y, en la medida de lo posible, al nivel de formación de los asistentes.

Dado el enfoque participativo del programa, se podrán utilizar materiales de apoyo, tales como presupuestos, facturas, etiquetas, folletos publicitarios o cualquier otro material, en formato físico o electrónico, que permita una mejor comprensión o puesta en práctica de los contenidos impartidos en cada una de las charlas establecidas en el Anexo II. Para facilitar la participación activa de los asistentes, se podrá solicitar que aporten determinados materiales para su puesta en común durante las sesiones, tales como etiquetas, facturas o anuncios publicitarios.

El adjudicatario se encargará de dar publicidad al evento en el lugar donde se realice y con suficiente antelación, mediante el uso de soportes físicos o digitales en lugares visibles y en los que necesariamente debe aparecer el logotipo institucional de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.

6.3. Impartición de las actividades educativas y formativas

Los talleres y charlas se impartirán en los centros educativos y en los locales o instalaciones de los centros, entidades, asociaciones o colectivos, ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid que, siendo destinatarios del programa objeto de contrato, los hayan solicitado en tiempo y forma y hayan resultado seleccionados.

Dentro del servicio de actividades educativas y de formación se incluye el desplazamiento de los monitores y formadores a las instalaciones en las que tendrá lugar la actividad.

Igualmente se incluye el traslado y montaje del material necesario para la impartición de las actividades.

El adjudicatario deberá contar con los seguros pertinentes que cubran los riesgos que puedan derivarse del manejo de materiales por sus destinatarios.

La realización y seguimiento de los talleres y charlas en versión digital se realizará directamente por los alumnos, profesores de centros educativos y adultos participantes, respectivamente, desde sus propios dispositivos electrónicos, en condiciones de seguridad y sin que suponga desembolso alguno.

En ningún caso podrán dejarse de impartir los talleres educativos o las charlas para adultos por falta de personal, de material o de los medios tecnológicos precisos para ello.

El personal que imparta las actividades de ambos programas, en cualquiera de sus modalidades presencial y digital, deberá exhibir un distintivo con el logo de la Comunidad de Madrid.

El número y distribución de las actividades responderá a los siguientes criterios para cada uno de los programas:

- **Programa Regional de Educación en Consumo (lote 1) Versión presencial y digital.**

A lo largo del curso 2020-2021 se realizarán 1000 talleres escolares, de los cuales 140 se referirán al “Pacto social de la Comunidad de Madrid contra los trastornos del comportamiento alimentario: la anorexia y la bulimia”.

Para la planificación de la impartición de los talleres se deberán tener en cuenta lo siguiente:

- Los talleres se realizarán, en su mayor número, durante el segundo trimestre del curso académico. Durante los otros dos trimestres se distribuirán teniendo en cuenta que el número total de talleres a impartir es de 1.000, y teniendo en cuenta que el último día de impartición del primer trimestre es el 15 de diciembre y que el total de talleres habrán de estar finalizados a 15 de junio.

Las actividades educativas se desarrollarán en las fechas y horarios recogidos en los informes de programación mensual, debiendo comunicarse a la Dirección General de Comercio y Consumo cualquier modificación o cambio que se produzca y las razones que los motivan. La Dirección General de Comercio y Consumo podrá denegar dichos cambios si no estuvieran suficientemente justificados o produjeran serios perjuicios a los destinatarios.

Los talleres, con carácter general, se impartirán para los alumnos de una única unidad escolar. No obstante, y atendiendo a razones organizativas del centro, se podrán unir alumnos de diferentes unidades siempre que sean del mismo nivel educativo y que con ello no se supere el número de 35 alumnos. Durante la impartición del taller, tanto en su modalidad presencial como digital o virtual, deberá participar, al menos, un profesor del centro.

- **Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión presencial y digital online.**

En la ejecución de este programa se impartirán 60 charlas divulgativas, de las cuales, al menos 6, se referirán a cuestiones relacionadas con la Agenda 2030.

Para la planificación de la impartición de las charlas se deberán tener en cuenta lo siguiente:

- Las charlas se impartirán desde la fecha de la firma del contrato en dos períodos anuales: el primero hasta el 15 de diciembre y el segundo hasta el 15 de junio, con un número de charlas impartidas en cada uno proporcional a su duración, teniendo en cuenta que el número total de charlas a impartir es de 60 durante un año.

Las charlas se desarrollarán en las fechas y horarios recogidos en los informes de programación mensual, debiendo comunicarse a la Dirección General de Comercio y Consumo cualquier modificación o cambio que se produzca y las razones que lo motivan. La

Dirección General de Comercio y Consumo podrá denegar dichos cambios si no estuvieran suficientemente justificados o produjeran serios perjuicios a los destinatarios.

Cuando por causas sobrevenidas y debidamente justificadas imputables al contratista, las charlas no puedan impartirse en las fechas y horarios programados, la empresa adjudicataria deberá comunicar al destinatario de la charla la incidencia lo antes posible y se reprogramará la actividad a la mayor brevedad, atendiendo a la disponibilidad del centro.

Las charlas se impartirán siempre que se llegue a un número mínimo de 10 participantes. En caso de no contar con un mínimo de 10 asistentes en las 72 horas precedentes al inicio de la actividad, la charla quedará anulada. Este extremo se comunicará al centro solicitante a la mayor brevedad posible, a fin de evitar perjuicios e inconvenientes.

Durante la impartición de la charla, tanto en su modalidad presencial como digital online, deberá estar presente, al menos, una persona del centro o entidad solicitante al objeto de dejar constancia de la realización de dicha actividad, firmando la correspondiente ficha de evaluación o realizando la correspondiente comunicación.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES

La Dirección General de Comercio y Consumo será la responsable de realizar el seguimiento y control de la ejecución del contrato conforme a lo estipulado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y de dar el visto bueno a la documentación que por parte del adjudicatario debe elaborar o diseñar para su desarrollo.

Con independencia de lo establecido en el párrafo anterior, el adjudicatario suministrará a la Dirección General de Comercio y Consumo toda la documentación que se le requiera sobre el estado en que se encuentran las actividades.

La empresa adjudicataria deberá realizar y presentar ante la Dirección General de Comercio y Consumo un **Informe de ejecución mensual** de cada programa regional, así como una **Ficha de evaluación** de cada una de las actividades que los integran, esto es, de cada taller en el caso del Programa Regional de Educación en Consumo y de cada charla en el supuesto del Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo.

El informe de ejecución y las fichas de evaluación deberán contener el detalle exigido en el presente pliego y se presentarán en soporte digital en los plazos en él establecidos.

Todas las actuaciones del proceso de seguimiento de la ejecución y de la evaluación de cada actividad, se realizarán a través de la documentación presentada, sin perjuicio de otras actuaciones de comprobación que se reserva la Administración para constatar la efectiva ejecución y calidad de las acciones realizadas.

Una vez realizados las actividades, la empresa adjudicataria deberá presentar un **Informe de ejecución mensual**, de manera que la Dirección General de Comercio y Consumo conozca

los municipios y centros, o entidades, en su caso, donde se han realizado éstas durante ese periodo, conforme a las denominaciones del Anexo I y II, según corresponda, y el monitor o formador que ha impartido la actividad, así como las fechas y horarios con indicación diferenciada de las realizadas en modalidad digital, cuando hubieren concurrido las circunstancias excepcionales que lo hicieran necesario.

En el caso de tratarse de actividades del lote 1, deberán incluirse, también, el nivel educativo, curso y grupo destinatario, así como, de manera diferenciada, los talleres de educación especial

Los datos se presentarán en un soporte informático que permita el tratamiento de los mismos por diferentes criterios de búsqueda: municipio, centro, fecha de realización, denominación de la actividad, monitor o formador que ha impartido la actividad, etc.

Los informes de ejecución mensual se presentarán a la Dirección General de Comercio y Consumo en el plazo señalado en el apartado 8 de este Pliego. Su presentación podrá dar lugar a la emisión del Certificado de Conformidad preceptivo para la tramitación de los pagos parciales estipulados en el presente contrato, sin perjuicio de los controles que la Dirección General de Comercio y Consumo pueda aplicar para la comprobación y supervisión del cumplimiento efectivo del programa.

De cada uno de las actividades realizadas el adjudicatario llevará a cabo el seguimiento y evaluación del grado de satisfacción del centro con la actividad. Para ello, una vez finalizada cada una de las actividades el profesor participante, o la persona que asiste por parte del centro o entidad solicitante, durante la realización del taller, tanto en su versión presencial o en su versión digital, deberá cumplimentar una **Ficha de evaluación**. Este documento, cuyo modelo habrá sido previamente elaborado por el adjudicatario y comunicado a la Dirección General de Comercio y Consumo que podrá realizar modificaciones cuando fuera necesario, deberá contener, al menos, la siguiente información:

- ✓ Identificación del centro o entidad solicitante, en su caso, denominación de la actividad realizada, nombre de la persona que asiste por parte del centro o entidad, nombre del monitor o formador que ha realizado la actividad, número de alumnos asistentes, fecha y horario de realización.
En el caso de tratarse de actividades del Lote 1, se incluirá, también, curso y grupo en el que se ha impartido la actividad
- ✓ Valoración de la persona que asiste por parte del centro o entidad en relación con la actividad (contenidos, metodología, materiales, forma de exposición, etc.), con el monitor y sobre la calidad y grado de satisfacción alcanzado.
- ✓ Apartado en el que puedan realizarse observaciones o sugerencias.
- ✓ Firma de la persona que asiste por parte del centro o entidad.
- ✓ Asimismo, los participantes en las actividades contempladas en el Lote 2 rellenarán fichas de evaluación individualizadas de forma anónima, bien en formato físico o bien en formato de archivo electrónico, según corresponda, que incluirán los datos identificativos de la

actividad (municipio, centro, charla y fecha) y recogerán su valoración en relación con la actividad, con el formador y sobre la calidad y grado de satisfacción alcanzado.

8. EVALUACIÓN Y MEMORIA FINAL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria presentará en el plazo establecido en el calendario de este Pliego una **Memoria final de ejecución**, firmada por el responsable del proyecto.

A la Memoria final de ejecución se adjuntarán gráficos, estadísticas y tablas que faciliten la interpretación de la información ofrecida y se presentará en formato digital y en un soporte informático que permita el tratamiento de los datos por diferentes criterios de búsqueda.

El objetivo de la Memoria final de ejecución es la evaluación global de la ejecución del contrato y en ella se incluirá, al menos, la siguiente información:

- **Programa Regional de Educación en Consumo (lote 1) Versión presencial y digital.**
 - Tabla de identificación de **centros educativos** (ordenados alfabéticamente) en los que se han impartido los talleres, con indicación de: municipio, nombre del centro, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, persona de contacto, etc.
 - Tabla de datos por **niveles educativos**, con indicación de: centros escolares en los que se han impartido los talleres, municipio, fecha, mes, denominación de los talleres impartidos conforme al Anexo I, monitor, indicación de si es educación ordinaria o especial, nivel educativo, curso, grupo y horario de inicio y fin de la actividad.
 - Tabla de participación de **alumnos**, con indicación de: municipio (ordenados alfabéticamente), denominación de talleres realizados, educación (ordinaria o especial), nivel, curso y grupo en los que se han impartido, número de alumnos y alumnas participantes y total de participantes por municipio.
 - Tabla de datos por **talleres**, con indicación de: modalidad de impartición (presencial o digital), denominación de los talleres conforme a las denominaciones recogidas en el Anexo I, número total de participantes en cada uno de los talleres, número de participantes por niveles educativos, por municipios y totales en la Comunidad de Madrid, así como el resultado de la evaluación media de cada taller.
 - Tabla resumen y gráfico del número de talleres realizados por meses.
 - Tabla resumen de participación por **municipios** (ordenada alfabéticamente) y su representación gráfica en forma de mapa, con indicación de: número de centros, número de talleres, número de alumnos y alumnas y número total de participantes.
 - Tabla resumen y representación gráfica de los datos totalizados, incluyendo talleres, nivel educativo, alumnos, alumnas y total participantes y media de las evaluaciones obtenidas.
 - Informe general sobre la ejecución del contrato, haciendo constar su propia valoración, incidencias acaecidas y observaciones para mejora del Programa, relación de talleres más demandados y de talleres no solicitados.

Se presentarán de forma separada en la Memoria final de ejecución los datos relativos a las actividades educativas ofrecidas en virtud del "Pacto social de la Comunidad de Madrid contra

los trastornos del comportamiento alimentario: la anorexia y la bulimia” y los referidos a actividades realizadas en centros de educación especial.

- **Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión presencial y digital online**

- Tabla de identificación de **centros o entidades** en los que se han impartido las charlas (por orden alfabético), con indicación de: municipio, identificación del centro (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, persona de contacto), denominación de las charlas según Anexo II y número de participantes.
- Tabla de **charlas** por municipios (ordenados alfabéticamente), con indicación de: modalidad de impartición (presencial o digital), denominación de las charlas impartidas según Anexo II, número total de cada una de las charlas realizadas, número de participantes por charla y resultado de su evaluación.
- Informe general sobre la ejecución del contrato, haciendo constar su propia valoración, incidencias acaecidas y observaciones para mejora del Programa, así como relación de las charlas más demandadas y de las no solicitadas.

Se presentarán de forma separada en la Memoria final de ejecución los datos relativos a las charlas formativas que abordan cuestiones relacionadas con la Agenda 2030.

9. CALENDARIO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- **Las acciones necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios objeto del presente contrato se desarrollarán desde el 15 de septiembre de 2020 o desde la firma del contrato si ésta fuera en fecha posterior, hasta el 14 de julio de 2021, realizándose las actividades de cada lote con arreglo al apartado 6.3 de este pliego.**
- **En los 10 días siguientes a la formalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar ante la Dirección General de Comercio y Consumo los siguientes materiales:**
 - Propuesta de los documentos necesarios para la realización del envío de difusión de las actividades objeto del presente contrato y su seguimiento, según se indica en el apartado 4 de este Pliego.
 - Propuesta de los documentos previstos en el apartado 6,4 de este Pliego para el seguimiento de la ejecución y evaluación de las actividades.
 - Propuesta de los materiales didácticos y de apoyo para cada una de las actividades según se indica en el apartado 6.2 de este Pliego, en su modalidad de impartición presencial y digital de forma diferenciada.
 - Propuesta de personal adscrito a la ejecución del contrato acompañada de la acreditación documental del cumplimiento de los requisitos exigidos en el apartado 10 de este Pliego. Además de la documentación pertinente se presentará un documento, a modo resumen, en el que se hará constar el nombre, apellidos, la titulación académica, la enumeración de los cursos realizados y la descripción del proyecto o proyectos educativos en los que haya participado con indicación de su duración y fechas. A tales efectos se utilizará el modelo de Anexo III que acompaña a este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Todos los documentos anteriores deberán contar con el visto bueno de la Dirección General de Comercio y Consumo con carácter previo al comienzo de la realización de las actividades educativas/formativas.

Todo el personal adscrito a la ejecución del contrato deberá ser autorizado por la Dirección General de Comercio y consumo con carácter previo al comienzo de la realización de las actividades educativas.

➤ **Mensualmente**

- Con carácter previo a la impartición de las actividades educativas y formativas y, con al menos 3 días de antelación, se presentarán los informes de programación mensual de actividades correspondientes a cada mes de ejecución, conforme a lo establecido en el apartado 5.1.b) y 5.2.b) de este pliego.
- Asimismo, se presentará en idéntico plazo y junto a los informes de programación mensual, la relación de materiales y elementos de apoyo a emplear en las actividades educativas o formativas programadas.
- En los 10 días hábiles siguientes al último mes vencido, la empresa adjudicataria deberá presentar los informes mensuales de ejecución y las fichas de evaluación de cada actividad realizada durante dicho periodo, conforme a lo establecido en el apartado 6.4 de este pliego; a excepción de las actividades desarrolladas en el mes de diciembre cuya documentación se presentará antes del 16 de diciembre.

Los informes mensuales se presentarán en un formato electrónico que permita el tratamiento de los datos de forma unitaria y acumulada desde el inicio del Programa.

- **En los 15 días siguientes a la finalización del Programa**, la empresa adjudicataria hará entrega de Memoria Final de Ejecución del contrato en la que queden reflejados la totalidad de contenidos recogidos en el apartado 7 del presente pliego.
- **Con la antelación suficiente a la impartición de la actividad que corresponda**, en el caso de cambio de personal adscrito al contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar idéntica documentación que la prevista al inicio del mismo, referida a la persona o personas propuestas.

Sin perjuicio del cumplimiento de este calendario, la empresa se compromete a entregar cualquier otra documentación o información requerida por la Dirección General de Comercio y Consumo, relacionada con la ejecución de estos programas.

10. RECURSOS HUMANOS Y MEDIOS MATERIALES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá disponer de los recursos humanos y medios materiales necesarios para la realización de las actividades educativas y formativas a las que se refiere cada lote en sus dos modalidades de impartición (presencial y digital), relacionadas en los Anexos I y II,

conforme a las condiciones establecidas en el presente Pliego, y de acuerdo a los programas de contenidos presentados.

Las titulaciones y los cursos de formación del personal, se acreditarán mediante copia de los certificados o diplomas y la experiencia docente mediante certificado en el que consten los datos identificativos de la entidad que lo expide y las actividades y funciones específicas en materia de consumo en las que haya participado, con indicación de su duración y fechas.

10.1. Programa Regional de Educación en Consumo (Lote 1) Versión presencial y digital

Para la realización de las actividades incluidas en este contrato, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Administración un equipo de personas con la composición mínima siguiente:

- El responsable del proyecto que será el único interlocutor válido ante la Administración. Deberá estar en posesión de una titulación de licenciatura y/o grado y formación especializada en materia de consumo, debiendo acreditar experiencia en la dirección de, al menos, tres proyectos educativos de, al menos, cuatrocientas horas de formación en materia de consumo, dirigidos a escolares de los niveles contemplados en este Pliego.
- Ocho monitores, que deberán acreditar una titulación académica mínima de Bachillerato, Técnico Superior en Servicios al Consumidor o los certificados de profesionalidad de nivel 3 *Control y Formación en Consumo* (COMT0311) o *Atención al cliente, consumidor o usuario* (COMT0110), o equivalentes, y experiencia mínima de haber participado en un proyecto educativo en materia de consumo similar al previsto en este lote del contrato con un mínimo de 50 horas.

Para la impartición de las actividades educativas realizadas en virtud del “Pacto social de la Comunidad de Madrid contra los trastornos del comportamiento alimentario: la anorexia y la bulimia” y del taller dedicado a la prevención de los riesgos asociados a los juegos de azar, se debe acreditar que los monitores que impartan estos talleres sean licenciados, diplomados o hayan obtenido un grado en psicología, pedagogía, ciencias de la educación, magisterio o alguna otra formación específica similar en relación con la salud psicológica y que hayan realizado actividades educativas de similares características, con un mínimo de 100 horas, en los últimos tres años.

Al menos, uno de los monitores que vayan a impartir las actividades educativas en centros de educación especial deberá acreditar tener titulación universitaria y formación específica en educación especial y haber realizado actividades educativas de características similares, al menos, durante un año con un mínimo de 100 horas, impartidas en los últimos tres años.

Todo el personal adscrito a la ejecución del Programa Regional de Educación en Consumo objeto del presente contrato tendrá la obligación de cumplir el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de

modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. En su virtud, el adjudicatario deberá aportar los certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales relativos al personal al que le corresponda la realización de estas actividades. Este certificado deberá haber sido expedido en un plazo no superior al mes anterior a la fecha de publicación de las bases de licitación de este concurso.

10.2. Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo (Lote 2) Versión presencial y digital online.

Para la realización de las actividades incluidas en este contrato, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Administración un equipo de personas con la composición mínima siguiente:

- Dos formadores que estarán en posesión de una titulación de licenciatura o grado y formación especializada en materia de consumo, y experiencia mínima de haber participado en un proyecto educativo en materia de consumo similar al previsto en este lote del contrato con un mínimo de 50 horas, en los últimos tres años.
- Un responsable del proyecto que actuará como coordinador de los trabajos, que podrá coincidir con alguno de los formadores descritos anteriormente

11 DEPENDENCIA FUNCIONAL DEL PERSONAL

La intervención del personal a cargo del Adjudicatario en la ejecución de los trabajos contemplados en este Pliego no supondrá una relación con la Administración que tenga carácter estatutario o contractual.

El personal aportado por el adjudicatario para la ejecución del contrato dependerá exclusivamente del adjudicatario, a quien corresponderá el ejercicio de todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, y quien deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, sin que en ningún caso se derive derecho alguno de dicho personal en relación con la administración contratante ni pueda exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aun en el supuesto de que los despidos o medidas que pueda adoptar aquel se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución de este contrato.

Los responsables, monitores y formadores de la empresa adjudicataria podrán ser relevados de sus funciones a petición de la Dirección General de Comercio y Consumo por razones debidamente justificadas, obligándose la empresa adjudicataria a sustituirlos por otros, previa aceptación del perfil de los nuevos candidatos por dicho organismo.

Si la empresa adjudicataria, por cualquier circunstancia, quisiera relevar a alguno de los responsables, monitores o formadores designados, deberá comunicarlo previamente a la Dirección General de Comercio y Consumo, justificando la petición y acreditando que los

nuevos candidatos cumplen las características exigidas en este Pliego para el desempeño del trabajo a realizar. La Dirección General de Comercio y Consumo habilitará, en su caso, al nuevo personal. En ningún caso se podrán realizar actividades por personal no habilitado previamente

La empresa está obligada a garantizar la prestación del servicio, debiendo proceder a la sustitución del personal afectado por ausencia, enfermedad, vacaciones, o cualquier otra circunstancia, a la mayor brevedad, sin perjuicio de comunicarlo a la Dirección General de Comercio y Consumo en el menor plazo posible para su habilitación.

12 DERECHOS DE EXPLOTACIÓN

El resultado de las actividades realizadas (contenidos, datos, informes, memorias, materiales didácticos y de apoyo) será propiedad de la Comunidad de Madrid. El adjudicatario acepta expresamente que todo lo elaborado al amparo del presente contrato corresponde a la Comunidad de Madrid con exclusividad y a todos los efectos.

En todos los materiales elaborados que distribuya o utilice el adjudicatario relacionado con la ejecución de este contrato, fuera de su ámbito interno, deberán figurar los logotipos que facilite la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.

La información y documentación obtenidas por el adjudicatario con ocasión de la ejecución del contrato, que son propiedad de la Dirección General de Comercio y Consumo, deberán ser diligentemente conservadas por aquél desde que las reciba y solo podrán ser utilizadas a los meros efectos del cumplimiento del contrato, quedando prohibido cualquier otro uso, la conservación de copias y la cesión, total o parcial, a **terceros**.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

Firmado digitalmente por: NIETO NOVO MARTA
Fecha: 2020.07.29 13:11

ANEXO I. PROGRAMA REGIONAL DE EDUCACIÓN EN EL CONSUMO 2020-2021

OBJETIVOS GENERALES

Hacer efectivo el derecho a la educación de los alumnos en la materia de consumo, orientando este derecho hacia la formación integral de la persona con la finalidad de impulsar el desarrollo de capacidades y hábitos críticos y responsables respecto a esta materia específica, así como la adquisición de las habilidades necesarias para vivir en la sociedad actual.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Proporcionar a los alumnos conocimientos claros sobre su condición de consumidores, sus derechos y obligaciones, así como el funcionamiento de la sociedad de consumo y los mecanismos de que dispone para actuar como consumidor informado, lo que le va a permitir en última instancia, una defensa más certera de sus derechos.
- Desarrollar la capacidad de análisis y adoptar una actitud crítica ante los mensajes que transmiten los medios de comunicación social y la publicidad y ante los mecanismos de manipulación que pueden alterar su capacidad de decisión en el momento de la compra.
- Dotar al alumnado de capacidades y elementos informativos suficientes que le permitan realizar análisis comparativos sobre los productos y servicios de uso común a su alcance, valorando la importancia de incluir en este análisis aspectos ecológicos, sociales y ambientales en la compra diaria, para permitir una decisión formada en las conductas de compra tras conocer el origen de las materias primas, su elaboración, producción y distribución del producto final.
- Sensibilizar sobre el coste ambiental y social del consumo y sobre las medidas más eficaces para adecuarlo a nuestras necesidades imprescindibles, dando importancia y un nuevo valor de uso a los residuos producidos.
- Concienciar a los escolares a través de la educación sobre la importancia de su papel activo como consumidores para avanzar hacia el desarrollo de modelos de consumo y modos de vida más sostenibles, en concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.



ACTUACIONES EDUCATIVAS




Para el cumplimiento de los objetivos descritos, se realizarán los talleres de consumo, de variada temática, en los centros docentes públicos y concertados de educación primaria, secundaria y formación profesional básica y centros rurales agrupados y de educación especial de la comunidad de Madrid, dirigidos a los alumnos con el fin de conseguir los objetivos anteriormente definidos.




Con idéntica finalidad se desarrollarán en los centros de educación especial y los cursos primero y segundo de educación primaria los supermercados de consumo. A través de esta actividad lúdica, se simulará a escala un supermercado en el que se podrán resolver de manera práctica cuestiones relativas a la adquisición responsable de productos alimenticios, teniendo en cuenta aspectos como las necesidades dietéticas, el presupuesto previo, la lista

de la compra, el ticket de caja y otros aspectos a tener en cuenta de manera específica y adaptada a la edad y necesidades de los escolares.


LISTADO DE TALLERES

PRIMERO Y SEGUNDO DE EDUCACIÓN PRIMARIA	
TALLER Nº	DENOMINACIÓN
1	Supermercado itinerante de consumo (Reflexión y práctica para una compra responsable de productos).
2	Fabricando productos ¿De dónde vienen? (El ciclo de elaboración de un producto de consumo)
3	Publicidad: aprendo a ver los anuncios (Desarrollo en el alumno de actitudes críticas ante la publicidad: la publicidad no siempre es lo que parece).
4	Comprar en el supermercado y la tienda (Iniciación para realizar compras responsables y conscientes y evitar el consumismo, familiarizarse con los documentos necesarios para realizar una compra y conocer sus derechos como consumidores en los establecimientos).
 5	Suministros básicos. Uso y abuso (Información básica, de dónde vienen. Fomento de hábitos de uso y consumo responsables. Conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores con estos elementos esenciales en la vida cotidiana).
6	El juego y los juguetes: seguridad y ocio (Qué tiene que tener un juguete seguro para diferenciarlo de los no seguros. El ocio seguro: ¿en qué consiste?, ¿es aburrido? Reciclaje de juguetes y sus componentes).
7	Juego con la tecnología. (Para qué sirve, cómo se utiliza. Riesgos. Aplicaciones (apps) y redes sociales. Aprender a proteger sus datos e imagen.)
8	Etiquetas y símbolos de los productos (Aprendizaje de la importancia de la lectura y conocimiento de la información contenida en las etiquetas de los productos).
9	Productos seguros (¿En qué consiste la seguridad de los productos?, ¿cómo podemos ayudarnos con las etiquetas para prevenir accidentes?).
 10	Agenda 2030: producción y consumo sostenibles (Conocimiento de los objetivos de sostenibilidad de la Agenda 2030 y las metas a alcanzar. Fomento de hábitos y actitudes frente al consumo que garanticen el avance hacia modelos de consumo y producción sostenibles. Eficiencia energética y cambio climático, envases y ciclo del producto, ahorro del agua, transportes y movilidad sostenible, consumo y recursos naturales, alimentación sostenible, consecuencias del uso de plásticos, reutilización de bienes y productos y gestión de residuos).

TERCERO Y CUARTO DE EDUCACIÓN PRIMARIA Talleres 2 al 10 y además:	
TALLER Nº	DENOMINACIÓN
11	Productos seguros (Seguridad de los productos-químicos, material escolar, etc. y su utilidad para el consumidor. Etiquetas y prevención de accidentes)
 12	Comercio justo (Iniciación en el conocimiento de este tipo de comercio, su historia, evolución, características y reflexión sobre su existencia en diversos países. Contraste con otros modelos de comercio).
13	Mascotas: uno más de la familia (Seres vivos: ni juguetes ni mercancías. Necesidades reales y modas. Adopción como otra forma de incluirlos en la familia. Obligaciones y responsabilidades).
 14	Consumo responsable. ¿Cómo interactúan nuestras emociones en el proceso de la compra? Consecuencias ambientales y sociales de mis decisiones como consumidor.
QUINTO Y SEXTO DE EDUCACIÓN PRIMARIA Talleres 2 al 14 y además:	
TALLER Nº	DENOMINACIÓN
15	Derechos y deberes: ¿Cómo reclamar? (Derechos y deberes del consumidor; qué es una reclamación, dónde formularla, cómo trabaja la administración pública y las asociaciones de consumidores).
16	Por fuera y por dentro: ¡Cuídate! (Iniciación del alumno/a en la problemática de los trastornos alimentarios de la anorexia y bulimia: conocimientos sobre dieta sana y potenciación de aspectos como la autoestima, la asertividad y el control de la impulsividad del perfeccionismo).
17	Teléfonos móviles: descargas, apps y otros usos. Fomento del uso responsable del móvil. Protégete en las redes. Internet seguro.
PRIMERO Y SEGUNDO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA (MÓDULOS FORMATIVOS)	
TALLER Nº	DENOMINACIÓN
18	La publicidad y las técnicas de venta. Creando anuncios (Ahondamiento en el desarrollo en el alumno de actitudes críticas ante la publicidad y las técnicas de venta).
 19	Suministros básicos. Uso y abuso (Uso responsable de electricidad y agua a través de sus comportamientos y en el conocimiento sobre los derechos y deberes en esta materia, interpretación de facturas. Hábitos para el ahorro de agua y energía).

20	Seguridad de los productos. Requisitos de seguridad, advertencias y riesgos. La importancia de informarse: ¿cómo nos afectan los productos que utilizamos a nuestra salud y seguridad?, ¿qué grado de riesgo asumo al consumir? ¿Cómo puedo evitar los riesgos asociados al uso y consumo de determinados productos?
21	Las Tecnologías (Derechos y deberes del consumidor en el entorno de las redes sociales y comercio electrónico. Reflexión y conductas de riesgo).
 22	Consumo responsable: ¿Cómo interactúan nuestras emociones en el proceso de la compra? Consecuencias ambientales y sociales de mis decisiones como consumidor.
23	Derechos y deberes: ¿Cómo reclamar? (Derechos y deberes del consumidor; qué es una reclamación, dónde formularla, cómo trabaja la administración pública y las asociaciones de consumidores).
24	Fuera de casa: El ocio del consumidor responsable (Iniciación del alumno en derechos y deberes del consumidor durante su tiempo libre: bares, discotecas, conciertos y espectáculos... en el sector turístico, hostelería y espectáculos).
25	Etiquetado de productos (Etiquetas frente a "marquismo". Diferencias entre información y "marcas").
26	Por fuera y por dentro: ¡Cuídate! (Los trastornos alimentarios: anorexia y bulimia. Cómo evitar estas conductas: conocimiento sobre dieta sana y potenciación de aspectos como la autoestima, la asertividad y el control de la impulsividad del perfeccionismo).
27	Comercio virtual y descargas de contenidos digitales. (Acercamiento a la actividad de compra virtual y descargas de contenidos digitales con el objetivo de que el alumnado adquiera las habilidades y competencias necesarias para desenvolverse en estos entornos de manera segura y responsable).
 28	Comercio justo: (Ahondamiento en el conocimiento de este tipo de comercio, su historia, evolución, características y reflexión de sus implicaciones en muchos países y su contraste con otros modelos de comercio. Reducción de los índices de pobreza y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes).
29	Teléfonos móviles: descargas, apps y otros usos. (Fomento del uso responsable del móvil. Protégete en las redes. Internet seguro).
 30	Agenda 2030: producción y consumo sostenibles (Conocimiento de los objetivos de sostenibilidad de la Agenda 2030 y las metas a alcanzar. Fomento de hábitos y actitudes frente al consumo que garanticen el avance hacia modelos de consumo y producción sostenibles. Eficiencia energética y cambio climático, envases y ciclo del producto, ahorro del agua, transportes y movilidad sostenible, consumo y recursos naturales,

	alimentación sostenible, consecuencias del uso de plásticos, reutilización de bienes y productos y gestión de residuos).
--	--

TERCERO Y CUARTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA (MÓDULOS FORMATIVOS) Talleres 18 al 30 y además:	
TALLER Nº	DENOMINACIÓN
31	Reclamaciones y denuncias. Cómo actúa la Administración Pública: qué es una reclamación, dónde formularla, cómo trabaja la administración pública y las asociaciones de consumidores.
32	Juegos de azar. ¿Qué son? Actividades prohibidas para menores. Juegos online. Juegos infantiles y deportivos que conceden vales o elementos canjeables. Problemas y consecuencias de la suplantación de identidad. Publicidad. (Taller de carácter preventivo que pretende concienciar sobre los riesgos de estas actividades: problemas asociados al juego, conductas de riesgo y consecuencias)
33	Tatuajes, piercing y cosméticos en la adolescencia. Tipologías. Riesgos, cuidados y consecuencias. Aspectos a tener en cuenta en relación con la salud y la seguridad. Complicaciones y técnicas de eliminación. Consentimiento parental: diálogo y negociación con los adultos.
CENTROS DE EDUCACIÓN ESPECIAL	
TALLER Nº	DENOMINACIÓN
34	Fabricando productos ¿De dónde vienen? (El ciclo de elaboración de un producto de consumo).
35	Juego con la Tecnología. (Una visión crítica y prudente para el uso de las nuevas tecnologías, iniciándolos en las posibilidades que ofrecen y en los riesgos que pueden generar).
36	Productos seguros. (Actividades para que los alumnos/as puedan identificar los riesgos de algunos productos, analizar etiquetas y conocer los pictogramas de seguridad).
37	Supermercado itinerante de consumo. (Reflexión y práctica para una compra responsable de productos).
 38	Agenda 2030: producción y consumo sostenibles (Actividades sencillas en torno a los objetivos de sostenibilidad (ODS) que fomentan hábitos de consumo sostenibles. Ahorro energético y del agua, envases y uso de plásticos, ciclo de vida de los productos, transporte y movilidad sostenible, cuidado de recursos naturales, reutilización y gestión de residuos).



Talleres relacionados con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

NOTA: La configuración de los talleres y su duración se adaptará a las necesidades de los centros educativos y a la estructura de sus horarios lectivos, debiendo tener una duración mínima de 60 minutos ampliable hasta 90 minutos por expreso acuerdo entre el centro educativo y el adjudicatario.

ANEXO II. PROGRAMA REGIONAL DE FORMACIÓN DE ADULTOS EN CONSUMO 2020-2021

OBJETIVOS GENERALES

Hacer efectivo el derecho a la formación de los consumidores en la materia de consumo, orientando este derecho hacia la formación integral de la persona con la finalidad de impulsar el desarrollo de capacidades y hábitos críticos y responsables respecto a esta materia específica, así como la adquisición de las habilidades necesarias para vivir en la sociedad actual.


OBJETIVOS PARTICULARES

- Proporcionar a los ciudadanos conocimientos claros sobre su condición de consumidores, sus derechos y obligaciones, así como el funcionamiento de la sociedad de consumo y los mecanismos de que dispone para actuar como consumidor informado, lo que le va a permitir en última instancia, una defensa más certera de sus derechos.
- Desarrollar la capacidad de análisis y adoptar una actitud crítica ante los mensajes que transmiten los medios de comunicación social y la publicidad y ante los mecanismos de manipulación que pueden alterar su capacidad de decisión en el momento de la compra.
- Dotar a los consumidores de capacidades y elementos informativos suficientes que les permitan realizar análisis comparativos sobre los productos y servicios de uso común a su alcance, valorando la importancia de incluir en este análisis aspectos ecológicos, sociales y ambientales en la compra diaria, para permitir una decisión formada en las conductas de compra tras conocer el origen de las materias primas, su elaboración, producción y distribución del producto final.
- Sensibilizar sobre el coste ambiental y social del consumo y sobre las medidas más eficaces para adecuarlo a nuestras necesidades imprescindibles, dando importancia y un nuevo valor de uso a los residuos producidos.
- Concienciar a los ciudadanos a través de la formación sobre la importancia de su papel activo como consumidores para avanzar hacia el desarrollo de modelos de consumo y modos de vida más sostenibles, en concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

ACTUACIONES FORMATIVAS

Para el cumplimiento de los objetivos descritos, se realizarán charlas formativas de consumo de carácter divulgativo y de variada temática, destinadas a jóvenes mayores de 16 años y adultos, en los centros, entidades, asociaciones, organizaciones y colectivos de la Comunidad de Madrid que se señalan en el Pliego de prescripciones técnicas de este contrato.

Los temas propuestos por la Dirección General de Comercio y Consumo para las charlas formativas del Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo 2020-2021 se relacionan a continuación:

- 1)  **¿Te has planteado que tus actos pueden cambiar el mundo? Agenda 2030.** Conoce los 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). Objetivo 12: garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Alcance: eficiencia energética y cambio climático, envases y ciclo de producto, ahorro del agua, transportes y movilidad

sostenible, consumo y recursos naturales, alimentación de temporada, consecuencias del uso del plástico y reutilización de bienes y productos.

- 2) **¿Conoces tus derechos como consumidor en la Comunidad de Madrid?** Los derechos de los consumidores. Derecho a la información. Contenido del contrato. Cláusulas abusivas. Desistimiento. Garantías. Ejemplos prácticos. Medios de información a disposición de los ciudadanos: “El Portal de Consumidor”. (*)
- 3) **¿Cómo puedes resolver tus problemas de consumo?** Cómo y dónde reclamar. La resolución extrajudicial de conflictos. Qué son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y las Juntas Arbitrales. Resolución de conflictos online. Medios de información a disposición de los ciudadanos: “El Portal de Consumidor”. (*)
- 4) **¿Dónde y cómo está fabricado este producto? El consumidor y el planeta.** Hábitos de consumo que contribuyen a la sostenibilidad. A través de la elección de los productos que consumimos podemos contribuir a la sostenibilidad del planeta. Los consumidores tenemos la última palabra.
- 5) **¿Entiendes la factura?** Análisis de la información incluida sobre la factura emitida por el uso de los suministros esenciales como luz, gas y telefonía. Bono social eléctrico: colectivos de consumidores beneficiarios, requisitos y cómo solicitarlo. (P)
- 6) **¿Compras por internet, teletienda o en tu domicilio?** En las ventas a distancia o fuera de establecimientos mercantiles tienes otros derechos. ¿Los conoces? (*)
- 7) **¿Te has apuntado a un curso presencial o a un curso online?** Si estoy interesado/a en inscribirme en un centro educativo de enseñanzas no regladas en la Comunidad de Madrid, ¿qué información me tienen que facilitar? Diferencias entre la enseñanza reglada y la no reglada. Titulaciones oficiales y no oficiales. Derechos de los Consumidores.
- 8) **¿Puedo cambiar de compañía de teléfono cuando quiero?:** nuestros derechos en los servicios de telefonía y telecomunicaciones. Llamadas a teléfonos de tarificación adicional y especial, coste y medidas para proteger a los usuarios. Suscripciones telefónicas no deseadas. Dónde y cómo reclamar.
- 9) **¿Qué son las “TIC”?** : Las TIC al servicio de la salud. Telefonía móvil, acceso a los servicios de salud con el teléfono o internet. ¿Para qué me sirve internet?: comercio electrónico, la administración digital, ¿la e-administración más cerca de nosotros? El DNI electrónico. Seguridad y privacidad con el uso de las telecomunicaciones: límites. ¿Dónde, cómo reclamar? (*)
- 10) **¿Sabes que dicen tus seguros?** Cómo contratar seguros con seguridad. Tipos de seguros. ¿Cláusulas abusivas en los contratos? Conocer bien un contrato evita problemas. Cómo reclamar.
- 11) **¿Préstamos, comisiones?: dudas más frecuentes en los servicios bancarios.** Información básica sobre productos y servicios bancarios. Servicios de reclamaciones.
- 12) **¿Financias tus compras?** Diferencias entre préstamo y crédito. Créditos al consumo. Créditos rápidos y tarjetas “revolving”. (*)
- 13) **¿Pagar con el móvil?** ¿Hacia un mundo sin monedas? Nuevas formas de pago. Derechos de los consumidores. Ley de servicios de Pago. (*)

- 14) **¿Sabes configurar el “control parental” en un ordenador o teléfono?, ¿conoces qué es el grooming?** Las nuevas tecnologías son un gran avance, pero debemos conocer las formas de asesorar y defender a nuestros menores de los riesgos de internet. (*)
- 15) **¿Viajas con los derechos aprendidos?** Lo que debes conocer para contratar viajes y servicios de ocio con seguridad. Viajes combinados y servicios de viaje vinculados. Obligaciones de los suministradores, agencias de viaje, etc. Derechos de los usuarios en el transporte aéreo, marítimo y terrestre. Dónde y cómo reclamar.
- 16) **¿Consigues toda la información que necesitas de productos y servicios con la publicidad?** La publicidad: ¿es información o persuasión? Qué debemos saber sobre la publicidad. Derechos de los consumidores ante las ofertas publicitarias. (P)
- 17) **¿Qué son los “productos milagro”?** Productos magnéticos, adelgazantes o hierbas medicinales. La publicidad y la información sobre productos milagro. Normas sencillas a tener en cuenta para detectar productos milagro. Derechos de los consumidores frente a ellos.
- 18) **¿Qué alimentos compramos?, ¿Qué significa E-330, E-250 o emulsionante?** El etiquetado es una garantía para el consumidor. La información es una vía de prevención del fraude en los alimentos. Análisis práctico de etiquetado de alimentos. Etiquetado del pescado, de los huevos, alimentos ecológicos, alimentos transgénicos, alimentos con denominación de origen protegida. alimentos con indicación geográfica protegida. Cuáles son sus características. Ante quién reclamar. (P)
- 19) **Juegos de azar. ¿La banca siempre gana? ¿Qué son?** Premios basados en programación y estadística. Juego presencial y juego online. Publicidad. Problemas y consecuencias de la adicción al juego, especial cuidado con los créditos rápidos. Cómo actuar ante problemas: asociaciones especializadas. Auto-prohibición: Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).



Actividad relacionada con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030

(P): El tema propuesto se aborda desde una perspectiva más práctica, utilizándose etiquetas de envases de alimentos, anuncios publicitarios o cualquier otro material que se considere idóneo para ilustrar las intervenciones que, en función de las características del grupo, el número de integrantes y el contenido de la conferencia, serán manejadas por los propios asistentes.

(*): El desarrollo de estas charlas precisa acceso a internet en la sala.

NOTA: En todas las charlas se facilitará información acerca de la existencia del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid facilitando su dirección web

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo>

ANEXO III. PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DE CONTRATO

Lote 1 PROGRAMA REGIONAL DE EDUCACIÓN EN CONSUMO

RESPONSABLE

Nombre y Apellidos	DNI	Titulación Académica	Formación en Consumo	Experiencia Profesional (Título del proyecto, duración, destinatarios)

MONITORES TALLERES DE CONSUMO

Nombre y Apellidos	DNI	Titulación Académica	Formación en Consumo	Experiencia Profesional (Título del proyecto, duración, destinatarios)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				



MONITOR/ES PARA TALLER PACTO SOCIAL (TRASTORNOS ALIMENTARIOS) Y PREVENCIÓN RIESGOS EN JUEGOS DE AZAR

	Nombre y Apellidos	DNI	Titulación	Formación en Consumo	Experiencia	Profesional (Título del proyecto, duración, destinatarios)
1						
2						

MONITOR/ES EDUCACIÓN ESPECIAL

	Nombre y Apellidos	DNI	Titulación Académica	Formación en Consumo	Experiencia	Profesional (Título del proyecto, duración, destinatarios)
1						
2						

Lote 2 PROGRAMA REGIONAL DE FORMACIÓN DE ADULTOS EN CONSUMO

FORMADORES

	Nombre y Apellidos	DNI	Titulación Académica	Formación en Consumo	Experiencia	Profesional (Título del proyecto, duración)
1						
2						