PLIEGO DE BASES TÉCNICAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO EN LOS CENTROS DE FORMACIÓN PERMANENTE DE QUE DISPONE KONTSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO (VITORIA-GASTEIZ, DONOSTIA /SAN SEBASTIAN, BILBAO)

1. OBJETO

La ley 6/2003, de 22 de diciembre del Estatuto de las Personas Consumidoras en su capítulo IV recoge el derecho a la información de las personas consumidoras y el capítulo V reconoce el derecho a la educación y formación de la persona consumidora. Concretamente el artículo 14 recoge el principio general por el que las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios. Asimismo, el artículo 24 dispone que a la persona consumidora le corresponda el derecho a la educación en materia de consumo, a fin de desarrollar la formación integral de la persona y propiciar un consumo responsable y el conocimiento de sus derechos.

En base a ello, Kontsumobide–Instituto Vasco de Consumo continúa con el plan formativo, informativo y educativo en materia de consumo para el año 2021 con el cual pretende dar cumplimiento a los derechos a la información, formación y educación de la persona consumidora que recoge el Estatuto Vasco de la Persona Consumidora.

El presente pliego tiene como objeto la gestión, desarrollo y prestación del servicio de educación, formación e información en materia de consumo en los centros de formación permanente de que dispone Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en las capitales de los tres Territorios Históricos durante el periodo que va desde el 1 de septiembre, salvo que la firma sea posterior a dicha fecha, en cuyo caso se reduciría el importe de forma proporcional, hasta el 31 de diciembre de 2021.

Centros de Formación Permanente de Kontsumobide

Con el fin de que todas las personas consumidoras puedan tener acceso a acciones de formación e información en consumo Kontsumobide dispone de 3 centros de formación, uno en cada Territorio Histórico

Estos centros están ubicados en locales de la Administración y tienen como función diseñar, elaborar, difundir y desarrollar actividades de sensibilización, educación, formación e información en temas de consumo responsable. Asimismo, ofrecen a la persona consumidora los materiales que favorezcan la investigación de la realidad, la práctica de una actitud crítica positiva, el análisis, la profundización y la formación en aspectos de consumo.

Los objetivos generales de estos centros son:

- Promover la educación de la juventud en los hábitos del consumo responsable, proponiendo a los organismos competentes la adopción de programas de educación para el consumo en los distintos grados de la enseñanza. Todo ello a través de la ejecución, actualización, mantenimiento y ampliación de la oferta formativa ya existente.
- Orientar, formar e informar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos y difundirlos. Todo ello con especial atención a los colectivos especialmente protegidos, con necesidades específicas.
- Promover y llevar a cabo los estudios necesarios y la evaluación de las dinámicas de consumo.
- Fomentar las prácticas de un consumo social y ecológicamente sostenible.
- Colaborar en materia de formación y asesoramiento con las organizaciones empresariales y profesionales más representativas de cada sector de actividad económica, en el ámbito de los objetivos y las funciones del instituto.
- Impulsar la cooperación con las administraciones públicas para avanzar en la mejora de los derechos y la protección de las personas consumidoras y usuarias a través de programas de formación e información.
- Promover la cooperación para la formación e información en consumo con las administraciones locales que ejerzan competencias en materia de consumo.
- Gestionar la formación dirigida a los profesionales del mundo del consumo según las necesidades de Kontsumobide.
- Elaborar y proporcionar información de consumo en diferentes materias y ámbitos adaptados a las necesidades de cada momento.
- Impulsar la utilización de nuevas tecnologías en el ámbito de la formación e información de los diferentes temas de consumo

Principales áreas de trabajo

- Área de publicidad.
- Área de etiquetado.
- Área de compra y servicios.
- Área de alimentación.
- Área derechos de las personas consumidoras.
- Área de nuevas tecnologías.
- Área de servicios financieros.
- Área de seguridad.
- Área de sostenibilidad.

Personas destinatarias

- Personas consumidoras en general (mayores de 14 años)
- Alumnado de enseñanza reglada a partir de segundo ciclo de Educación Secundaria Obligatoria de la CAPV.
- Resto de alumnado de educación reglada en casos excepcionales: alumnado al que no se puede llegar a través del programa de formación itinerante en centros educativos, época estival...
- Alumnado de educación no reglada.
- Docentes y equipos educativos de diferentes ámbitos.
- Asociaciones y organizaciones diversas.
- Profesionales del mundo del consumo.

Funcionamiento y ubicación de los centros

1. El horario de funcionamiento de los centros será como mínimo de 9:00 a 14:00 por la mañana y de 15:00 a 19:00 horas por la tarde durante todo el año.
2. Los centros están situados en:

   Bilbao. Nicolas Alkorta, 2
   Vitoria-Gasteiz: Adriano VI, 20
   Donostia-San Sebastián: Paseo Zarategi, 82

2. CONTENIDO

El objeto de la contratación está constituido por los siguientes apartados:

1. *Proyecto global de funcionamiento de los centros y programación*

Las empresas licitadoras deberán aportar un proyecto específico de funcionamiento.

Teniendo en cuenta que los usuarios del centro serán tanto personas consumidoras (mayores de 14 años) en general como asociaciones, personal de OMICs, profesorado, alumnado de enseñanza tanto reglada (a partir de 2º ciclo de secundaria) como no reglada, y otros colectivos específicos, se deberán incluir en el mismo al menos los siguientes tipos de acciones:

A.- FORMATIVAS

1. Impartición de talleres prácticos en todas las áreas de consumo. Se ofertará el catálogo de talleres publicado en la web de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo: https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_oferta_formativa_kb/es_def/adjuntos/folleto_talleres_es.pdf

Se impartirán un mínimo de 160 talleres al mes, repartidos proporcionalmente en cada territorio, sin perjuicio de que debido a circunstancias concretas de algunos meses (festividades, vacaciones), tal cantidad pueda ser redistribuida en el resto de meses de ejecución del contrato.

Las dinámicas de los talleres incluirán, preferentemente, actividades digitales y/ on line que se llevarán a cabo a través de las pizarras digitales de los centros y/o la infoteca.

Asimismo, deberá asegurarse la renovación constante del material teniendo en cuenta las innovaciones y modificaciones que surgen en el área de consumo y educación.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de revisar y evaluar los contenidos y la metodología de los talleres que se ofrecen y sus dinámicas y aplicar los cambios necesarios o crear otros, si desde Kontsumobide así se considera.

2. Otras actividades formativas

Diseño, elaboración, difusión y ejecución de actividades formativas (cursos de formación, jornadas, charlas...) sobre temas actuales de consumo. Dichas actividades estarán dirigidas a:

- Personas educadoras, plantilla de la Administración Pública con el objetivo de formar a profesionales capaces de difundir los conocimientos adquiridos a los colectivos para los que trabajan (alumnado, ciudadanía.....)

- Profesionales y/o empresas en contacto directo con la persona consumidora.

Estas acciones se realizarán en colaboración con ayuntamientos, asociaciones, organismos empresariales u otros departamentos del Gobierno Vasco y se llevarán a cabo en los centros de Kontsumobide o en las localidades en las que estos lo soliciten.

B.- <u>INFORMATIVAS</u>

1. Atención a la ciudadanía

Se atenderán todas aquellas consultas que se reciban en los centros de formación e información de Kontsumobide de forma presencial, telefónica o vía correo electrónico. Se proporcionará la información que en materia de consumo les sea requerida y en su caso se canalizarán a las oficinas territoriales de Kontsumobide aquellas consultas que les competan a estas.

Acciones informativas de carácter general

A. Elaboración de un plan de difusión de los centros y de los servicios que ofrecen.

B. Diseño, elaboración, difusión de un folleto que recoja todas las acciones formativas e informativas de los centros de formación de Kontsumobide que deberá estar disponible para su difusión antes del inicio del curso escolar.

C. Organización de un evento por cuatrimestre, (Mercado de Santo Tomás, día de la persona consumidora 15 de marzo, etc).

D. Organización de una jornada de puertas abiertas en cada uno de los centros antes del inicio del curso escolar (septiembre). Estarán dirigidas al profesorado y formadores/as y se darán a conocer las novedades y la oferta formativa de los centros

E. Elaboración de contenidos para su inclusión en el blog/página web de Kontsumobide.

2. Materiales didácticos, formativos e informativos

- *Hojas Informativas*

  Diseño, elaboración, reparto y difusión de hojas informativas sobre temas de consumo que se consensuarán con Kontsumobide.

- *Revista*

  Se diseñará y elaborará una revista cuatrimestral que constará de 40 páginas (20 castellano + 20 euskera). Incluirá artículos sobre temas de consumo de interés, novedades, actualidad normativa, oferta formativa de Kontsumobide, consejos de consumo, etc. Esta revista se publicará en la web de Kontsumobide en formato digital. Asimismo deberá hacerse una impresión de 500 ejemplares de la misma.

- *Vídeos*

  Elaboración de 1 video temático al mes (en euskera y castellano) de corta duración con mensajes que recojan la actualidad en materia de consumo. Estos videos serán difundidos por Kontsumobide en las redes sociales.

- *Píldoras informativas*

  Se diseñará, elaborará y difundirá por correo electrónico, una píldora informativa cada dos meses sobre diferentes temas de consumo que puedan ayudar a padres y madres a educar a sus hijos e hijas como personas consumidoras responsables. El público destinatario será aquel que haya mostrado interés en recibirlas.

Todos los materiales informativos y formativos se diseñarán y elaborarán en formato digital.

2. ***Asistencia técnica***

La empresa contratista deberá designar a una persona como coordinadora técnica y responsable, que actuará como interlocutora con Kontsumobide y que será quién marque las pautas de actuación de las personas adscritas a la ejecución del programa.

La empresa contratista deberá aportar el equipo técnico necesario para el correcto funcionamiento de los centros.

En particular se deberá aportar, como mínimo, un equipo de ocho personas a jornada completa, a distribuir entre los tres centros. Todos los componentes del equipo deberán tener cualificación y experiencia para llevar a cabo el correcto funcionamiento del servicio.

- De estas ocho personas, una deberá tener titulación de licenciatura o grado en Periodismo y las otras siete deberán poseer titulación universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado).
- Todo el personal que trabaje en los centros será bilingüe (euskera-castellano) y acreditará tener el título EGA o equivalente.
- Para el personal de la empresa adjudicataria del concurso que, durante la prestación de sus servicios, tenga acceso a ficheros que contengan datos de carácter personal de propiedad de la CAPV, será de aplicación aquello que establece la Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal

Se establecerán reuniones de coordinación con periodicidad mensual entre los responsables de Kontsumobide y la empresa adjudicataria. Se establecerán además reuniones de seguimiento para tratar los aspectos más relevantes del servicio.

La empresa garantizará la formación adecuada a las personas que trabajen en los centros en materia de educación en consumo y en el uso de las nuevas tecnologías.

3. *Medios a disposición de la empresa contratista*

De acuerdo a criterios de eficiencia y uso racional de los recursos públicos, se pone a disposición de la empresa adjudicataria el mobiliario necesario, 15 ordenadores de mesa, 9 tablets, fotocopiadoras, teléfonos fijos, que se hayan todos ellos en poder de Kontsumobide, en régimen de propiedad. Además de 13 extensiones de líneas telefónicas y 10 correos electrónicos. Su uso estará limitado a la duración y al objeto del contrato.

4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria:

a. Redactar, elaborar y actualizar los materiales didácticos que sean necesarios para la realización de las acciones propuestas en coordinación con Kontsumobide

b. Redactar, elaborar y actualizar los contenidos de consumo que en cada momento requiera Kontsumobide y dicha información deberá estar adaptada al formato final de uso (web, papel...).

c. Colaborar en la difusión de las campañas realizadas por Kontsumobide, realizando informes, guiones y contenidos necesarios.

d. Registrar toda la gestión de la formación en la aplicación informática proporcionada por Kontsumobide. El acceso a esta aplicación tendrá una duración limitada, que será por el tiempo establecido para la ejecución del contrato.

e. Presentar, a los dos meses del inicio del contrato, el grado de ejecución del contrato y memoria de actividad desarrollada

f. Realizar una memoria final que recoja el conjunto de actividades desarrolladas a lo largo del periodo de ejecución de forma global y por centros, así como una valoración de las mismas.

g. Incluir el logo de Kontsumobide/IVC en todos los materiales escritos que se realicen.

h. Todas estas actividades deben ofertarse tanto en euskera como en castellano, según el idioma elegido por los y las solicitantes.

i. Las actividades se realizarán bajo supervisión y dirección de Kontsumobide y bajo las líneas de actuación que se establezcan.

j. Todo el material que se elabore será propiedad de Kontsumobide.

k. La empresa que resulte adjudicataria del concurso estará sometida en sus actuaciones a las pautas marcadas por Kontsumobide, que determinará el diseño definitivo de los contenidos y programas.

l. La metodología estará basada en el esquema acción - reflexión. Asimismo se dará prioridad a la utilización de las nuevas tecnologías como nueva forma de pensar, de recibir información, de comparar datos, en definitiva de acceder al conocimiento.

m. En cuanto a los centros, la empresa deberá:

- ♦ Custodiar y mantener los materiales y equipos del centro
- ♦ Aportar y reponer todos los materiales decorativos, infraestructurales, fungibles y perecederos necesarios para el desarrollo de las actividades y el funcionamiento del centro (papelería, mensajería, correspondencia, artículos de limpieza, alimentos, productos de laboratorio, etc.).
- ♦ Cada centro dispondrá de un espacio en el que se expondrán los materiales disponibles: catálogo, revistas, hojas informativas, etc.

n. -La empresa adjudicataria, tendrá la obligación de desplazar medios y materiales a los distintos municipios para poder impartir estas actividades siempre que, por causas justificadas, el alumnado o colectivo no se pueda desplazar a los centros de formación. Estas causas serán valoradas desde Kontsumobide.

o. La empresa adjudicataria deberá proporcionar una licencia de Office por cada persona usuaria (trabajadora), y de esta forma integrarla en el acceso a la comunidad Office Elkarlan.

p. Hacerse cargo de los gastos ordinarios correspondientes a los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de las instalaciones tales como:

1. Servicios de limpieza
2. Servicios de seguridad en las instalaciones (alarma...)
3. Servicio fotocopiadoras y su mantenimiento
4. Agua y electricidad
5. Mantenimiento de aire acondicionado y calefacción
6. Gastos de comunidades de propietarios
7. Otros gastos de mantenimiento de pequeña cuantía
   *En el caso del centro de formación de Bilbao, los gastos de luz y agua no son imputables a la empresa adjudicataria.

q. Cada centro dispondrá de un espacio en el que se expondrán los materiales disponibles: catálogo, revistas, hojas informativas, etc.

r. Las personas trabajadoras portarán una tarjeta de identificación personal, que les proveerá la empresa, que las identificará como miembros de la plantilla de empresa adjudicataria.