

Educación y Capacitación para el Consumo:

Acciones Desarrolladas Durante el Año 2005

El área de Educación y Capacitación para el Consumo de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación durante el año 2005 ha desarrollado sus actividades en función de tres líneas de acción estratégicas:

- Promoción de la incorporación de la educación para el consumo en las escuelas (educación formal)
- Difusión de los derechos de los usuarios y consumidores desarrollando estrategias que permitan llegar a los distintos grupos y colectivos sociales (a través de la educación no formal)
- Actualización y capacitación a los organismos provinciales y municipales que tienen la responsabilidad de aplicar la normativa de defensa del consumidor y lealtad comercial.

Paralelamente, y como soporte de estas tres grandes líneas de acción, también se ha trabajado en la elaboración de materiales de difusión y de capacitación que se utilizan como complementos de las acciones desarrolladas.

Acciones Desarrolladas en Materia de Educación Formal

Durante el 2005 se brindó desde esta Subsecretaría orientación a las provincias para la implementación de la educación al consumidor en las escuelas conforme las pautas establecidas en la Plataforma de Educación al Consumidor, presentada ante la Asamblea de Ministros de Educación, en el Consejo Federal de Educación (agosto 2003). Debe aclararse que la Plataforma es un

documento que expresa los lineamientos estratégicos en materia de educación al consumidor a fin de orientar la conformación de planes y proyectos en dicha materia.

En este marco, se diseñó y dictó un curso a docentes en la Provincia de San Juan de 30 horas cátedra, con convenio con el Ministerio de Educación de la Provincia y el apoyo de la Dirección Provincial de Comercio. Participaron del mismo 180 docentes de todos los niveles de enseñanza. Todos los cursantes completaron las instancias evaluatorias previstas para el otorgamiento de los créditos.

Asimismo se atendieron consultas de docentes y estudiantes de diversos niveles y localidades del país: San Luis, Entre Ríos, Paraná, Santa Fe (escuela de adultos), Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

También se brindó asistencia técnica en forma permanente para el diseño e implementación de actividades de Educación en Consumo a municipios, provincias, organizaciones de consumidores: Asociación de Consumidores de General Conesa (Río Negro), Asociación Civil Cruzada Cívica y el Municipio de San Martín.

Otra actividad a destacar fue el dictado de un curso de "formación de formadores" de 30 horas cátedra de duración en Viedma, Río Negro, a un grupo de 30 personas convocado por una Asociación de Consumidores local y auspiciado por la Dirección de Comercio Provincial que llevarían adelante acciones de capacitación en escuelas.

Finalmente, cabe agregar que se organizaron talleres y charlas en escuelas y en la sede de la Subsecretaría dirigidas a los estudiantes de la Capital Federal.

Acciones Desarrolladas en Materia de Educación no Formal

En el campo de la educación no formal se han llevado adelante Talleres de Formación de Formadores a través de convenios para capacitación y asistencia técnica con la Confederación General del Trabajo (CGT) y la Asociación Bancaria. A partir de los talleres realizados se ha procurado facilitar la replicabilidad de los contenidos al interior de cada organización.

Además se organizaron jornadas de difusión destinadas a Movimientos Sociales y se brindó asistencia técnica a diversas organizaciones de consumidores para desarrollar proyectos de difusión de los derechos de usuarios y consumidores destinados a grupos vulnerables ante el Ministerio de Desarrollo Social.

Durante el año también se firmó un convenio con la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP) para participar en un Programa de Información Ciudadana. En la primera etapa se elaboró una base de datos sobre derechos ciudadanos y en la segunda, se dictaron 7 videoconferencias y una conferencia con modalidad presencial destinadas a dirigentes de bibliotecas populares de todo el país.

Entre las acciones desarrolladas debe destacarse la suscripción de un convenio con el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI) para difundir los derechos de los consumidores a la población de la Tercera Edad. En dicho marco se organizaron los primeros talleres participativos en Federaciones de Centros de Jubilados de las localidades de Villa Luro (Ciudad de Buenos Aires), Morón, San Martín, Ciudad de Córdoba (Barrio Las Flores).

También se ha brindado asistencia técnica a asociaciones de consumidores para el desarrollo de proyectos de capacitación a presentar en diversos organismos.

Elaboración de Materiales de Difusión y Capacitación

Se ha elaborado un manual de Defensa del Consumidor para utilizar como material bibliográfico en el desarrollo de las actividades de capacitación a autoridades de aplicación locales. Esta actividad se realizó conjuntamente con la Dirección de Defensa del Consumidor, dependencia que elaboró los contenidos. Debe notarse que contar con este material ha tenido como principal ventaja la estandarización y sistematización de la capacitación. Un segundo manual desarrollado conjuntamente con la Dirección de Lealtad Comercial sobre temas de su competencia, cuenta con un grado de avance en su elaboración del 80% y una vez finalizado permitirá profundizar el proceso iniciado en este sentido.

También se han diseñado materiales de difusión específicos para los jubilados y pensionados en el marco del convenio con el PAMI y del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

En materia de educación a distancia se diseñaron los diferentes módulos de un curso bajo la modalidad e-learning sobre la temática de Defensa del Consumidor dirigido a dependencias de comercio provinciales, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC's) y asociaciones de consumidores. Los contenidos han sido diseñados por la Dirección de Defensa del Consumidor y el encuadre pedagógico fue responsabilidad del Área de Educación y Capacitación. Se trata de un curso a distancia masivo y de autoaprendizaje que permite ampliar la posibilidad de participación a todas las direcciones provinciales de comercio, municipios y asociaciones. Con esta plataforma se brinda a alrededor de 500 agentes de todo el país la posibilidad de capacitarse en la aplicación de la ley. La nueva plataforma y el desarrollo técnico cuenta con el apoyo del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI).

Capacitación a los Organismos Locales de Defensa del Consumidor

En este campo de actividades se diseñaron los programas y estrategias didácticas de los cursos de capacitación dictados en las diferentes provincias sobre temas de defensa del consumidor, lealtad comercial, metrología legal y actuaciones por infracción. Se han diseñado evaluaciones de contenido y de la capacitación en general, materiales pedagógicos –bibliografía, power point, etc-, pautas generales de la actividad de formación consensuadas con los organismos demandantes.

Se ha capacitado a todas las provincias en el módulo I de Defensa del Consumidor y en Lealtad Comercial (Lealtad, Publicidad y Metrología).

Organización y/o Participación en Seminarios y Talleres

- **Seminario “Los Mercados de Integración Económica y los Consumidores”**, en gestión conjunta con la Dirección de Mujer y MERCOSUR de Cancillería.
- **Primer Encuentro de Asociaciones de Consumidores.** Panel de Educación al Consumidor.
- **Jornadas Nacionales de Lealtad Comercial y Metrología Legal.** Junio de 2005. Asistieron 80 agentes representantes de 23 jurisdicciones del país.
- **Seminario - Taller de Capacitación a Organizaciones Civiles y Comunitarias** de la Ciudad de Santa Fe organizado por Fundecom. Agosto de 2005
- **Jornadas de Género y Consumo** organizadas por la Dirección Provincial de Comercio de Misiones y destinadas a pequeños productores, amas de casa y agentes sociales y comunitarios. Noviembre de 2005.

- **Jornadas de Difusión de los Derechos del Consumidor** organizadas por el Municipio de Vicente López. Diciembre de 2005.

Otras Actividades

Se han organizado pasantías institucionales para agentes públicos o dirigentes de organizaciones civiles de defensa del consumidor de otros países. Se ha trabajado en el diseño, la implementación y la evaluación de las pasantías. Se han recibido pasantes de Paraguay (dirigentes de organizaciones civiles que habían ganado un concurso organizado por el organismo nacional de Defensa del Consumidor del Paraguay), Perú y México.