



**DIRECCIÓN DE CONSUMO DEL GOBIERNO VASCO, UNA APUESTA  
POR LA EDUCACIÓN EN CONSUMO**  
[Dirección de Consumo del Gobierno Vasco](#)

*Uno de los objetivos de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco es formar personas consumidoras y usuarias capaces de desenvolverse de manera crítica, autónoma y responsable en la actual sociedad de consumo, evolucionando y adaptándose constantemente a las nuevas necesidades.*

*Para ello cuenta con tres centros de formación, Kontsumo Gelak, situados en los tres Territorios Históricos.*

*En este artículo se describe cómo actúa el programa formativo de Kontsumo Gelak para conseguir este fin, su abanico de acciones formativas y su metodología, con el fin de esbozar una idea de la entidad de este programa de formación permanente en consumo con experiencia didáctica consolidada.*

**Palabras clave:** Gobierno Vasco, Consumo, Kontsumo Gelak, acciones formativas, metodología.

*Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzaren xedeetako bat egungo kontsumo-gizartean era kritiko, autonomo eta arduratsuan jarduteko gai diren kontsumitzaile eta erabiltzaileak prestatzea da, etengabe egokituz eta behar berrietara egokituz.*

*Horretarako hiru prestakuntza-zentro ditu, Kontsumo Gelak, hiru Lurralde Historikoetan kokatuta.*

*Artikulu honetan xede hori lortzeko Kontsumo Geletako prestakuntza-programak nola jarduten duen, bere prestakuntza-ekimenen sorta eta metodologia deskribatzen dira, sendotutako esperientzia didaktikoarekin kontsumoan prestakuntza iraunkorreko programa horren garrantzia duen ideiaren zirriborroa egiteko asmoz.*

**Gako-hitzak:** Eusko Jaurlaritza, Kontsumoa, Kontsumo Gelak, Prestakuntza-ekimenak, metodología.

**Vitoria-Gasteiz**

Adriano VI, 20-1º. 01008  
Telf: 945 01 66 00  
Fax: 945 01 66 01  
Email: a-kontsumo.gelak@ej-gv.es

**Bilbao**

Nicolas Alcorta, 2. 48003  
Telf: 94 403 22 20  
Fax: 94 403 22 21  
Email: b-kontsumo.gelak@ej-gv.es

**Donostia- San Sebastian**

Zarategi ibilbidea 82-84 Atz. 20015  
Telf: 943 02 25 90  
Fax: 943 22 25 92  
Email: g-kontsumo.gelak@ej-gv.es

## LA EDUCACIÓN EN CONSUMO

El artículo 24 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías<sup>1</sup> recoge el derecho a la información y educación en materia de consumo, con el objetivo de:

- Favorecer el desarrollo de la formación integral de la persona de cara a propiciar un consumo responsable.
- Dar a conocer sus derechos y la manera de ejercerlos.
- Conocer los riesgos derivados del uso y consumo de bienes y servicios.
- Adecuar las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, incorporando valores ecológicos, que conciencien de la conservación del medio ambiente y la consecución de un desarrollo sostenible.

La edad escolar es el periodo adecuado para iniciar la educación de las personas consumidoras. Por un lado, las niñas, niños y adolescentes se encuentran en la fase oportuna para poder sentar las bases de la educación en consumo y, por otro lado, son destinatarios y destinatarias de múltiples mensajes publicitarios, ante los cuales pueden ser vulnerables. En consecuencia, los esfuerzos educativos realizados en esta fase tendrán consecuencias positivas desde ese momento y a lo largo de la vida adulta.

El consumo afecta a la práctica totalidad de actividades y espacios cotidianos de las sociedades avanzadas: el hogar, la alimentación y el vestido, el ocio, la compra, el centro escolar... Por ello la educación en consumo abarca todas las etapas de la vida, con el objetivo de formar personas conscientes, responsables y críticas, capaces de prevenir y resolver adecuadamente situaciones de conflicto que se produzcan en el ámbito del consumo.

---

<sup>1</sup> Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías (BOPV 30-12-2003).

## DIRECCIÓN DE CONSUMO DEL GOBIERNO VASCO

Es competencia de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco, garantizar el derecho a la educación y formación en materia de consumo. Para ello, organiza, promueve y desarrolla programas y acciones formativas e informativas dirigidas a los distintos sectores de población.

### **Acciones informativas:**

- Web [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net) y blog <http://blogconsumo.net/>. Información variada, consejos, avisos, agenda de actividades, revista temática Online, etc.
- Campañas en periodos puntuales. *Kontsumo astea*, *Kontsumo bira*, *Para consumir sin sorpresas ¡Infórmate!*, etc.
- Elaboración de material informativo. *Guía de la persona consumidora*, *Manual de viajes y transportes*, folletos temáticos, etc.
- Intervención en medios de comunicación. Entrevistas, ruedas de prensa, alertas a la ciudadanía, etc.

### **Programas formativos:**

En estos programas se diseñan, elaboran y desarrollan actividades de formación en consumo de una manera directa y práctica, a través de material didáctico innovador.

Los programas formativos con los que cuenta la Dirección de Consumo son:

- **Kontsumoa Eskoletan**: programa itinerante de educación en consumo dirigido a centros escolares de Primaria y primer ciclo de Secundaria, de forma global:
  - profesorado
  - padres y madres
  - alumnado.

- **Kontsumoa eta Nagusiak**: programa formativo itinerante destinado a las personas mayores, que ofrece la posibilidad de recibir formación en su propio centro de mayores a lo largo de una semana. El programa consta de charlas y talleres sobre temas actuales de consumo.
- **Kontsumo Gelak**: centros de formación permanente en materia de consumo que ofrecen una variada programación dirigida a diferentes colectivos de la sociedad. Los tres Territorios Históricos disponen de Kontsumo Gelak en las siguientes ubicaciones:
  - Vitoria-Gasteiz: c/ Adriano VI, 20 - 1º.
  - Bilbao: c/ Nicolás Alkorta, 2.
  - Donostia-San Sebastián: Paseo Zarategi, 82 - 84 bis.

Además de las acciones formativas dispone de una Mediateca, con materiales en distintos formatos (CD, libros, juegos) para su consulta o préstamo, y una Infoteca, con ordenadores conectados a Internet, de acceso libre y gratuito.

El programa formativo Kontsumo Gelak está dirigido a:

- centros educativos de secundaria
- asociaciones
- personas adultas
- universidad
- etc.

Los objetivos que persigue Kontsumo Gelak se resumen en:

1. Dinamizar la educación de la persona consumidora en los centros educativos, asociaciones y población en general.
2. Detectar necesidades formativas en materia de consumo a través del contacto directo con el tejido asociativo, con el ámbito educativo de la enseñanza reglada y no reglada y con las personas consumidoras en general.

3. Innovar en el diseño, elaboración y desarrollo de nuevas acciones formativas en materia de consumo, en el marco de la utilización de las nuevas tecnologías.
4. Proporcionar información de consumo en diferentes materias y ámbitos, tomando conciencia de la relación que existe entre consumo, medio ambiente, salud, calidad de vida... y asumiendo comportamientos responsables en el plano individual y colectivo.

### ¿EN QUÉ SE BASA EL PROGRAMA FORMATIVO PERMANENTE DE KONTSUMO GELAK?

Kontsumo Gelak dispone de una amplia y variada oferta formativa, adecuada a los diversos colectivos de la sociedad. Para ello, los formatos, metodologías y acciones formativas se adaptan a cada colectivo, en función de las necesidades detectadas. A continuación, se recoge una descripción de las acciones más destacadas, agrupadas de acuerdo a los colectivos destinatarios de las mismas.

#### **- ACCIONES DIRIGIDAS A LOS CENTROS EDUCATIVOS, ASOCIACIONES O COLECTIVOS:**

- Talleres formativos: 44 talleres englobados en distintas áreas: etiquetado, sostenibilidad, derechos de las personas consumidoras y usuarias, alimentación, nuevas tecnologías, servicios financieros, seguridad, compras y servicios y publicidad. Son actividades prácticas de 1 hora y 30 minutos de duración cada una, independientes entre sí y adecuadas a los distintos extractos de la sociedad.
- Maratones de consumo: destinados a grupos numerosos, de 3 horas de duración y en los que se abordan las tres temáticas que al profesorado más le interesen.
- Paquetes formativos: orientados a trabajar diversos temas de consumo con mayor profundización y en varias sesiones.

- Habilidades para la vida cotidiana: sesiones formativas adaptadas a las necesidades específicas de colectivos con necesidades educativas especiales.
- Maratones de verano: ofrecen la posibilidad de que los niños y niñas de 6 a 12 años que disfrutan de las colonias de verano participen por un día en actividades relacionadas con el consumo.
- Kontsumo Gelak recurso para... Kontsumo Gelak sirve como soporte para los proyectos de Agenda 21 local, así como para trabajar los contenidos relacionados con el consumo de la asignatura de “Educación para la ciudadanía”.
- Materiales didácticos para el aula: materiales diseñados como “segunda parte” del trabajo iniciado a través de los talleres. Permiten dotar al grupo de recursos para seguir trabajando y profundizando en el tema previamente abordado en Kontsumo Gelak.
- Exposición de paneles para centros escolares: materiales cedidos en régimen de préstamo para ser utilizados como acción formativa en los propios centros. Se compone de unos paneles expositores y un cuaderno de actividades, que bajo el paraguas de un consumo responsable, trabaja aspectos relacionados con la telefonía, publicidad, Internet, redes sociales, videojuegos y sostenibilidad.
- Baúl de las asociaciones: recursos en régimen de préstamo a las diferentes asociaciones. Cuentan con un cuaderno de trabajo e indicaciones y actividades para poder llevar a cabo acciones formativas con grupos sin necesidad de acudir a Kontsumo Gelak.

- **ACCIONES DIRIGIDAS AL PERSONAL DOCENTE Y PERSONAS FORMADORAS:**

- Talleres “in situ”: posibilitan conocer, a través de una “demo” en el centro educativo, la metodología y materiales que se utilizan en Kontsumo Gelak.
- Materiales didácticos en la Web: las personas educadoras necesitan recursos para poder trabajar en casa o en las aulas, por lo que desde Kontsumo Gelak se elabora material didáctico susceptible de ser

descargado desde la Web [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net), al objeto de generar un efecto multiplicador en la educación sobre consumo.

- Seminario de experiencias: jornada de encuentro para el profesorado en la que el personal docente expone proyectos o experiencias desarrolladas en materia de consumo y que pueden servir como aprendizaje y referencia de trabajo a otros profesionales.
- Cursos para las personas formadoras: son jornadas teórico-prácticas que abordan temas de interés en materia de consumo con el objetivo de dotar a las personas educadoras de herramientas que faciliten su labor educadora.
- Talleres familiares: sesiones que abordan temas de interés en materia de consumo, con el objetivo de favorecer las relaciones intergeneracionales y ofrecer un apoyo educativo al entorno familiar. Está dirigido a familias con hijos e hijas con edades a partir de 10 años.

#### - ACCIONES DIRIGIDAS A LA UNIVERSIDAD:

- Cursos para universitarios y universitarias: cursos de 20 horas de duración y equivalentes a 2 créditos de libre elección dirigidos a las personas universitarias de los campus de los tres Territorios Históricos. Actualmente se imparten dos temáticas, “Viajar es fácil si sabes cómo hacerlo” y “Que no te tomen el pelo por tu seguridad”.
- Newsletter: breve boletín informativo de carácter bimensual que traslada noticias de interés relacionadas con diferentes temáticas de consumo. Se envía a todos los portales universitarios que estén interesados en recibirla.
- Colaboración con la universidad: Kontsumo Gelak ofrece a todas las carreras o estudios universitarios susceptibles de trabajar con grupos de educación reglada o no reglada, la posibilidad de colaborar o apoyarse en el programa Kontsumo Gelak para complementar su formación. Para ello, se ha de plantear su demanda dirigiéndose directamente a Kontsumo Gelak o concertando una reunión para valorar las posibilidades.

## ACCIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA:

- Cursos on-line tutorizados: utilizando las nuevas tecnologías como soporte, el público adulto puede formarse sobre distintas temáticas de consumo desde su hogar, realizando de manera independiente pero tutorizada estos talleres digitales en formato on-line.
- Demandas formativas específicas para colectivos concretos: la filosofía de Kontsumo Gelak es llegar a la totalidad de la ciudadanía y, por ello, se adaptan las acciones formativas a las necesidades de los diferentes colectivos a los que se oferta el servicio, además de trabajar sobre demandas formativas específicas.

### ¿DÓNDE RESIDE EL ÉXITO DEL PROGRAMA KONTSUMO GELAK?

La Dirección de Consumo del Gobierno Vasco, lleva más de 20 años desarrollando programas formativos en consumo, de tal forma que hoy constituye un referente a nivel español. La metodología y los contenidos se han adecuado constantemente a la realidad y a los nuevos fenómenos consumeristas presentes en la sociedad.

Teniendo en cuenta los objetivos que persigue el programa, el público al que se dirige, las fuentes de información de las que dispone y las iniciativas que despliega, la propuesta metodológica del programa se articula de manera que represente un marco general y flexible a partir del cual desarrollar las acciones formativas proyectadas. Cuatro son los puntos fundamentales de la estrategia metodológica general del programa de la Dirección de Consumo, Kontsumo Gelak:

1. **Selección de contenidos.**
2. **Metodología de acciones formativas: modelo de acción - reflexión - acción.**
3. **Diversidad de acciones formativas.**
4. **Mejora continua.**

## 1. Selección de contenidos

En coherencia con su carácter de servicio público y como garante del cumplimiento del derecho a la educación y formación en materia de consumo, desde Kontsumo Gelak se tienen en cuenta diferentes vías para recoger las demandas y necesidades de los diferentes públicos como, por ejemplo:

- Ciudadanía: a través de las reclamaciones recogidas por la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco a través de sus oficinas, de las consultas realizadas en los diferentes puntos de información, de las demandas específicas de información y de la información obtenida en las evaluaciones de las acciones formativas de Kontsumo Gelak.
- Profesorado: se intenta pulsar en todo momento la opinión de las personas docentes, a través de iniciativas de recogida de necesidades y Focus Groups, así como por medio de las propias evaluaciones de las acciones formativas de Kontsumo Gelak.
- Público escolar: principalmente se toman en consideración las normas legales que establecen el currículo para la etapa escolar que abarca Kontsumo Gelak (ESO<sup>2</sup> y Bachillerato<sup>3</sup>).

## 2. Metodología de las acciones formativas: modelo acción - reflexión - acción.

La metodología de todas las actividades que conforman las acciones formativas de la Dirección de Consumo de Gobierno Vasco están basadas en el modelo acción - reflexión - acción.

---

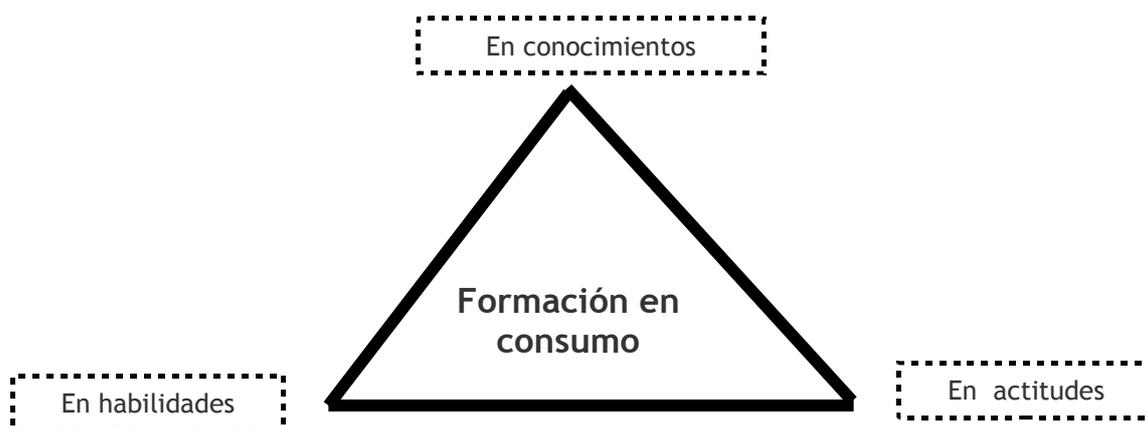
<sup>2</sup> Decreto 175/2007 (BOPV 13/11/07), por el que se establece el currículo de la Educación Básica y se implanta en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

<sup>3</sup> Decreto 23/2009 (BOPV 27/02/09), por el que se establece el currículo del Bachillerato y se implanta en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

ACCIÓN	REFLEXIÓN	ACCIÓN
Experiencia concreta al enfrentar a las personas usuarias ante situaciones que deben ser resueltas.	Observación reflexiva al analizar la propia experiencia y la de otras personas, que permite llegar al campo conceptual.	Puesta en práctica de conceptos, hipótesis y teorías de acción.

(Fuente: elaboración propia)

Siguiendo este modelo, cuyo carácter analítico y reflexivo enlaza con la idea de mejora que posteriormente se expondrá, el planteamiento metodológico particular de cada acción debe fundamentarse en tres prioridades alrededor de la formación en consumo:



(Fuente: elaboración propia)

Atendiendo a la metodología base de cualquier actividad del programa, el trabajar con conocimientos, habilidades y actitudes se perfila como la vía más adecuada para el cumplimiento de los objetivos del programa. Trabajar conocimientos, habilidades o actitudes por separado no garantizaría una formación integral para un consumo consciente. Esto exige una apuesta didáctica que integre los tres conceptos en unas estrategias con un patrón didáctico común.

Las estrategias para conseguir que cada acción formativa logre su objetivo pasan por estimular la atención de las personas usuarias, teniendo tres puntos de apoyo didáctico fundamentales:

- Dinamismo: la acción y “el factor sorpresa” son fundamentales para captar la atención de las personas participantes y que sean receptivas a las acciones, por lo que se utilizan diferentes soportes didácticos, materiales y espacios.
- Actualidad e identificación: las actividades buscan que las personas participantes se sientan identificadas. Por ello, se ofrece formación en temas actuales. Además, se persigue que experimenten en primera persona los contenidos de cara a que sean fácilmente interiorizados.
- Participación grupal: la metodología utilizada en las acciones se basa en procesos participativos en los que la actividad toma cuerpo a partir de la implicación de las personas participantes. El hecho de trabajar principalmente con grupos de hasta 15 personas permite que se sientan partícipes y parte importante de la actividad, consiguiendo que su actitud sea mucho más positiva.

### **3. Diversidad de acciones formativas**

Conscientes, por una parte, de la amplitud de la temática del consumo y, por otra, de las diferentes necesidades formativas de las potenciales personas usuarias, desde el programa Kontsumo Gelak se ha tenido siempre como base metodológica la diversidad de acciones formativas, con un alto grado de calidad.

El concepto de acción formativa se extiende a numerosas iniciativas: cursos para personas formadoras, materiales didácticos, guías monográficas, jornadas teórico-prácticas, etc.

Manejando este concepto de acción formativa, la actividad del programa Kontsumo Gelak no sólo se desarrolla en sus instalaciones, sino que interacciona con otros colectivos, programas e instituciones. Así, se pueden destacar las siguientes acciones:

- Difusión de información de consumo en diferentes medios de comunicación.

- Curso de formación del profesorado dentro del programa GARATU del Departamento de Educación, Universidades e Investigación para el curso 2010 - 2011.
- Participación en redes de proyectos estatales y europeos.
- Cursos de temáticas de consumo en la UPV-EHU.
- Elaboración de materiales didácticos de temáticas relacionadas con Consumo.

#### 4. Mejora continua

Tanto las actividades para implementar las acciones formativas como los materiales necesarios para éstas son concebidos como una herramienta dentro de un proceso.

Todo el material pedagógico del programa de Kontsumo Gelak es diseñado, elaborado, puesto en marcha y evaluado. Estos cuatro pasos muestran cómo la planificación, sistematización, desarrollo y la evaluación son parte metodológica fundamental de la propuesta pedagógica del programa:

1. La planificación se lleva a cabo recogiendo las necesidades y expectativas formativas de las potenciales personas usuarias y estableciendo unas pautas, tiempos y conceptos previos para poder dar la respuesta a esas necesidades formativas detectadas.
2. La sistematización es la traducción de esas pautas, tiempos y conceptos previos en un esquema definido de acción (elaboración del material, verificación de su calidad, edición del material, difusión de la acción formativa, etc.) y, en función de la tipología de acción formativa, en programaciones didácticas, guías monográficas, publicaciones periódicas, etc.
3. El desarrollo de la acción formativa supone implementar lo planificado y lo sistematizado frente a las personas usuarias, que son quienes en última instancia valoran la validez de la acción y la calidad de la respuesta a las necesidades y expectativas formativas.
4. La evaluación es el proceso que orienta al equipo formativo en la detección de áreas de mejora. Para ello, se diseñan instrumentos de

evaluación sumativa (generalmente cuestionarios) y se adoptan estrategias de evaluación formativa (basadas en la observación y en el trabajo en equipo).

Estos cuatro procesos persiguen la excelencia educativa, con metodologías y formatos educativos en constante actualización, en aras a ofrecer el mejor servicio a las personas consumidoras, respondiendo cada vez más ajustadamente a las necesidades y expectativas de éstas.

*La Dirección de Consumo sigue trabajando día a día para mejorar, ampliar y adecuar su oferta educativa y conseguir de este modo una ciudadanía que reflexione, actúe y sobre todo prevenga, adelantándose a cualquier acción de consumo que se pueda encontrar en su vida diaria.*