

Programa de Fortalecimiento y Apoyo Técnico para AdC 2018

I. Formación/capacitación:

Se entenderá al proceso educativo, impartido de manera presencial y/o virtual y que tiene por objeto transferir capacidades y conocimiento a sus destinatarios(as).

Introducción:

El Programa de Fortalecimiento de Competencias y apoyo Técnico para AdC, 2018, se funda técnicamente en el diagnóstico realizado a la aplicación del IF 2016 y 2017, en la sistematización de satisfacción aplicada a las asociaciones entre los años 2015, 16 y 17 y en el análisis de la sistematización de las evaluaciones del fondo concursable del año 2017.

Del diagnóstico integrado realizado a diciembre 2017, podemos destacar como principales conclusiones fundamente para el presente programa las siguientes:

La medición del Índice de Fortaleza – IF aplicada en los años 2016 y 2017, muestran un muy bajo nivel de desarrollo; de una muestra de 12 AdC a nivel nacional, solo 3 cuentan un mayor nivel de orden, cumplimiento normativo y desarrollo. La generalidad no cumple con los requisitos normativos y solo un 25% cuenta con una Planificación Estratégica y desarrollo de algunos otros ámbitos, tales como realización de estudios, capacitación e infraestructura. Así mismo, hemos integrado las sugerencias y observaciones de mejora que nos formularon las asociaciones en las actividades formativas, más los resultados de los llamados del fondo concursable del año 2017 y primer llamado 2018 y hemos podido concluir en la siguiente propuesta.

Trabajar con las AdC en tres áreas estratégicas:

I Formación /Capacitación

II Apoyo Técnico y

III Coordinación territorial

Lo anterior, nos demanda ajustar la oferta al presupuesto y recursos disponibles, lo que son evidentemente limitados, para lo cual priorizaremos trabajar con las AdC con IF más bajo y en donde se detectaron mayores brechas, así también priorizar a las AdC con mas bajos resultados en la adjudicación de fondos concursables y formalizar nuestros públicos objetivos con ellas especialmente priorizar temas formativos; ajustarnos a las necesidades de las AdC; trabajar de manera más focalizada, especialmente en lo que dice relación con la mejora en la postulación al fondo concursable y rendiciones de gastos; abordar las nuevas atribuciones normativas y cargas conjuntas y fortalecer su desarrollo organizacional.

En primer lugar, hemos dividido los públicos objetivos en dos:

- a) Organizaciones/asociaciones en proceso de constitución
- b) AdC legalmente constituidas

Público Objetivo:

- a) **Organizaciones/asociaciones en proceso de constitución:** Se entenderá por tales, a aquellas organizaciones sociales o grupos de ciudadanos(as) que manifiesten de manera expresa al Sernac, su interés en constituirse como AdC.

Objeto: Transferir información y apoyo al proceso de creación y formación de una AdC.

- b) **AdC legalmente constituidas:** Se entenderá por tal a aquellas AdC que se hayan constituido al amparo del DL 2757 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que cumplan con lo establecido en la ley 19.496 y sus modificaciones y mantengan registro vigente en el Ministerio de Economía Fomento y Turismo.

Objetivo: Transferir conocimiento y desarrollar competencias para la profesionalización de las AdC y desarrollo de sus capacidades.

En razón de no contar con recursos financieros para contratar a lo menos un curso para las AdC, priorizaremos por aquellos más necesarios para el proceso, gestionaremos recursos por vía de convenios y colaboración de terceros y diversificaremos la oferta de manera más focalizada por medio del apoyo técnico; y en este sentido generaremos un espacio virtual con documentos de apoyo para su gestión, de consulta jurídica, administrativa y técnica. Como otra fase del proceso de apoyo técnico y de acuerdo a los hallazgos de la evaluación de proyectos, se generarán instancias de trabajo focalizadas con pre eminencia en aquellas AdC que no lograron el puntaje mínimo para ganarse proyectos y con aquellas que obtuvieron puntajes más bajos. Finalmente, se ha priorizado a las AdC con menor puntaje en la aplicación del IF 2016-2017 y que asistieron al curso de “Planificación estratégica y formulación de proyectos 2016”, para trabajar con ellas y de manera directa la generación de su planificación estratégica.

Metodología de trabajo:

Formación: La encargada del programa de fortalecimiento, revisará el material y contenido ya elaborado por el servicio; confirmará su actualización, de ser necesario se actualizará con apoyo del o los departamentos correspondientes; se realizarán los ajustes necesarios según tipo de público objetivo y de acuerdo al procedimiento vigente se validará con DEC para disponerlo al público objetivo.

De no existir en el servicio los contenidos del programa, se desarrollarán con apoyo quienes corresponda y se validarán con DEC.

Se generará el material de apoyo y trabajo con metodología de réplica, con el objeto ser impartido por nuestras contrapartes regionales en cada región. Se realizarán video conferencias con las regiones para transmitir los contenidos del programa como también para apoyar el trabajo de transferencia.

Se generará material para transferencia en aula (PPT, video, otro); material de apoyo a la relatoría (dossier de relato para la transferencia educativa de las contrapartes regionales), material de apoyo al estudiante (impreso y digital), se diversificarán los canales y metodologías de transferencia (tutorial o similar), se generará material para ser dispuesto en formato digital permanente.

Finalmente se coordinará con cada director(a) regional y contraparte el calendario de actividades formativas e informativas destinadas a las plataformas comunales, para generar sinergia e integrar a las AdC en aquellas que sea pertinente, por ejemplo Inducciones, actualización normativa, normativa sectorial, pasantías de atención de público, entre otras.

Verificadores:

En cada taller se deberán aplicar los siguientes verificadores:

- Lista de asistencia: con especificidad de género, fecha, región, relator(a), nombre del taller, duración;
- Encuesta de satisfacción: la que será aplica al final de cada taller y estará diseñada y aprobada bajo el criterio y proceso de Clientes y mercado.

La información cuantitativa y cualitativa recogida de las actividades realizadas, se sistematizará para deducir el índice de satisfacción de cada una de ellas y del conjunto, para caracterizar al público asistente, deducir información de género y la información de mejora que sea pertinente. Así mismo, la formación de las AdC se deberá registrar en la malla curricular, de manera tal de contar con información permanente y actualiza.

A. Organizaciones/asociaciones en proceso de constitución

Nombre del taller	Contenidos formativos	Material de apoyo Metodología	Fecha horario
Constitución de una Asociación de consumidores en Chile	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades e inhabilidades de los/as directores de una Adc. ✓ Tutotial/apoyo para realización de registros legales ✓ Tutorial/formato para Registro en Sernac ✓ Como abrir una cuenta corriente. ✓ Fondo concursable Sernac 	<u>Material de Apoyo al(a) estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instructivo para constituirse ✓ Formatos tipo para la constitución legal ✓ PPT ✓ Normativa aplicable 	<u>Disposición de material:</u> mayo 2018 <u>Horario:</u> 2 horas cronológicas (incluye café de 10 minutos) Se sugiere: 18:30 a 20:30 hrs
		<u>Material de Apoyo al relator(a):</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de apoyo al estudiante ✓ Relato de apoyo al relator 	

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos de consulta normativa 	
		<u>Metodología de transferencia:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia presencial ✓ Formato digital descargable en WEB ✓ Se ha generado material para ser trabajado en réplica por las contrapartes regionales 	
Participación Ciudadana. Que es la PC, ley 20.500, Democracia Participativa e impacto en las políticas públicas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que es la Participación ciudadana y cuál es su objeto ✓ Normativa aplicable, ley 20.500 ✓ Mecanismos de participación 	<u>Material de Apoyo al(a) estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 20.500 ✓ Tips de apoyo ✓ PPT ✓ Manuales metodológicos 	<u>Disposición de material:</u> Agosto 2018 <u>Horario:</u> 2 horas cronológicas (incluye café de 10 minutos)
		<u>Material de Apoyo al relator(a):</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de Apoyo al(a) estudiante ✓ Relato de apoyo al relator ✓ Instructivo 007 ✓ Regulación de organizaciones sociales 	Se sugiere: 18:30 a 20:30 hrs

		<u>Metodología de transferencia</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia presencial ✓ Formato digital descargable en WEB ✓ Se ha generado material para ser trabajado en réplica por las contrapartes regionales 	
--	--	---	--

B. Asociaciones de consumidores legalmente constituidas

Nombre del taller	Contenidos formativos	Material de apoyo Metodología	Fecha horario
Ley 19.496, sus modificaciones, ámbitos de competencia y nuevas atribuciones AdC.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 19.496, ✓ Modificaciones a la ley 19.496 ✓ Ámbitos de competencia y ✓ Nuevas atribuciones AdC. 	<u>Material de Apoyo al(a) estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley versión vigente <u>Material de Apoyo al relator(a):</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de Apoyo al(a) estudiante ✓ Relato de apoyo al relator <u>Metodología de transferencia:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia presencial ✓ Formato digital descargable en WEB ✓ Se ha generado material para ser trabajado en réplica por las contrapartes regionales Se dispondrá del material, una vez aprobada la ley y una vez que la	<u>Disposición de material:</u> Julio 2018 <u>Horario:</u> 2 horas cronológicas (incluye café de 10 minutos)

		División Jurídica libere la versión actualizada.	
Mediación, negociación y conciliación	<p><u>Sistema legal vigente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley del Consumidor <p><u>Conflictología y Convivencia :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis del conflicto, estructura y estilos. ✓ Las Habilidades Sociales y la Asertividad en la Resolución de Conflictos. ✓ Abordaje Pedagógico en el Conflicto ✓ Psicología del proveedor/consumidor <p><u>Teoría de la Mediación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los cuatro modelos utilizados en actualidad: conciliación, negociación colaborativa, arbitraje y mediación. ✓ Conocer la distinción entre los mecanismos adversariales y 	<p><u>Material de Apoyo al(a) estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PPT ✓ Ley 19.496 ✓ Dossier modelos y técnicas de mediación ✓ Análisis del perfil del proveedor y consumidor ✓ Teoría de la comunicación y Habilidades comunicacionales <p><u>Material de Apoyo al relator(a):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de Apoyo al(a) estudiante ✓ Relato de apoyo al relator ✓ Bibliografía 	<p><u>Disposición de material:</u></p> <p><u>Duración:</u> 17 horas cronológicas. (incluye café de 10 minutos por jornada)</p> <p><u>Horario:</u> viernes de 14:30 a 18:30 y Sábado de de 8:30 a 13:00 hrs</p> <p><u>Fecha:</u> 3° cuatrimestre 2018 (Septiembre a diciembre)</p>

	<p>cooperativos de solución de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resiliencia una mirada diferente de los conflictos. <p><u>Comunicación Efectiva:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Teoría Contemporánea de la Comunicación. ✓ Construcción social de la realidad. ✓ El lenguaje como generador de identidades. <p><u>Taller de Mediación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La Mediación Comunitaria entre pares ✓ Aplicación de los diferentes modelos de mediación para la resolución de conflictos. ✓ Juego de roles en sala de clases ✓ Desarrollo de las diferentes etapas del proceso de mediación. ✓ Dinámicas de juegos. 	<p><u>Metodología de transferencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia presencial <p>Se gestionará su desarrollo y ejecución, a través de terceros, convenios, proyectos o similares, en principio con: CORFO/SENCE/CONVENIO/Otros.</p> <p><u>Público objetivo:</u> AdC que realicen y/o pretendan realizar bajo la nueva normativa acciones en esta línea de trabajo.</p> <p>De existir recursos limitados, se gestionará para aquellas que declaren y demuestren que realizarán labores de mediación.</p>	<p>Su ejecución dependerá de la disponibilidad de recursos u oferentes</p>
--	---	--	--

<p>Gestión Contable y administrativa de las AdC</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principios de la contabilidad ✓ Contabilidad para organizaciones sociales ✓ Cargas legales y tributarias ✓ Imposiciones ✓ Seguros previsionales ✓ Pago mensual y anual de impuestos ✓ Registros contables diarios (libro diario) ✓ Libro mayor ✓ Descuentos tributarios ✓ Emisión de boletas, facturas, notas de crédito y boletas de honorarios. ✓ Ingresos y egresos por cuenta corriente 	<p><u>Material de Apoyo al(a) estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PPT ✓ Normativa contable y tributaria ✓ DL 2757 ✓ Normas ley 19.496 (obligaciones de las AdC) ✓ Formatos tipo <p><u>Material de Apoyo al relator(a):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de Apoyo al(a) estudiante ✓ Relato de apoyo al relator ✓ Formatos tipo de ensayo ✓ Normativa <p><u>Metodología de transferencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia presencial <p>Se gestionará su desarrollo y ejecución, a través de terceros, convenios, proyectos o similares, en principio con: CORFO/SENCE/Universidad/ colegio de Contadores/ Otros.</p> <p>Público objetivo: Todas las AdC.</p>	<p><u>Disposición de material:</u></p> <p><u>Duración:</u> 10 horas cronológicas</p> <p><u>Horario:</u> Lunes a viernes, de 18:00 a 20:30 / 4 jornadas</p> <p><u>Fecha:</u> 3° cuatrimestre 2018 (Septiembre a diciembre).</p> <p>Su ejecución dependerá de la disponibilidad de recursos u oferentes</p>
<p>Comunicación estratégica, gestión de medios, Nivel 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conceptos de la comunicación y relación comunicacional (marco teórico e introductorio) ✓ Que es y cuál es el objeto de contar con un Plan de comunicación estratégica ✓ Identificación de los productos comunicacionales que generan y usan las AdC ✓ Diseño de productos comunicacionales a partir de lo existente: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicados de prensa ❖ Minutas de prensa 	<p><u>Generación:</u></p> <p>Se gestionará una primera versión del curso de comunicación estratégica, con contenidos básicos y de aplicación práctica. La ejecución se realizará por el DCE, con supervisión y apoyo de DPC.</p>	<p><u>Horario:</u> Lunes a viernes, de 15:00 a 18:00 / 4 jornadas</p> <p><u>Duración:</u> 9 horas cronológicas</p> <p><u>Fecha:</u> 2° cuatrimestre 2018 (mayo a agosto 2018)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Folletos ❖ Capsulas radiales, otros. 		
Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores ✓ Visión ✓ Misión ✓ Generar objetivos (general y específicos) ✓ Plan Estratégico ✓ Organigrama ✓ Carta Gantt 	<u>Material de Apoyo al(a) estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PPT ✓ Dossier de apoyo 	<u>Horario:</u> Lunes a viernes, de 18:00 a 20:00 / 3 jornadas <u>Duración:</u> 6 horas cronológicas <u>Fecha:</u> cuatrimestre 2018 (enero a diciembre 2018)
		<u>Material de Apoyo al relator(a):</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Material de Apoyo al(a) estudiante ✓ Relato de apoyo al relator ✓ Formatos tipo de ensayo ✓ 	
		<u>Metodología de transferencia</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia presencial ✓ Se generara material para ser trabajado en réplica por las contrapartes regionales 	

II. Apoyo técnico y Gestión documental:

Se entenderá por tal, al ordenamiento y clasificación que realizará DPC, para mantener actualizada y disponible la información documental e histórica, ya sea de las AdC y pertinentes en temáticas de consumo.

1.- Registro de las AdC en Sernac: Se entenderá por tal a la información que debe registrar el Sernac, conforme a lo dispuesto en la ley 19.862 y extendido a las necesidades de información que requiere DPC.

- ❖ N° de registro Sernac
- ❖ Fecha de registro Sernac
- ❖ Nombre de la AdC
- ❖ Rut de la AdC
- ❖ N° registro DAES
- ❖ Nombre presidente(a)
- ❖ Correo presidente(a)
- ❖ Teléfono presidente(a)
- ❖ Nombre secretario(a)

- ❖ Correo secretario(a)
- ❖ Teléfono secretario(a)
- ❖ Nombre tesorero(a)
- ❖ Correo tesorero(a)
- ❖ Teléfono tesorero(a)
- ❖ Nombre Banco AdC
- ❖ N° de cuenta bco. AdC
- ❖ Fecha entrega de dinero
- ❖ N° de Resolución entrega de dinero
- ❖ Monto de dinero entregado
- ❖ Destino del dinero entregado
- ❖ Región comuna
- ❖ controles

El presente registro será administrado por el DPC. El procedimiento de la administración, actualización y registro de datos será documentado en un instructivo interno de trabajo.

2.- Asesoría y canalización de consultas y reclamos en temas de consumo: Corresponderá al registro de consultas y reclamos de consumidores generados en la AdC y de aquellas derivaciones que desde otras plataformas (Plataformas comunales, direcciones regionales, otras) se deriven a las AdC.

Con el objeto de no perder información relevante y contar con una trazabilidad de este tipo de requerimientos de la ciudadanía, que de cuenta del resultado final del mismo; se ha estimado contar con un registro que integre, tanto las consultas y reclamos que receptionan las AdC, como aquellos que derivan a terceros, ya sea al Sernac, plataformas comunales u otras entidades del Sistema de Protección al Consumidor – SPC.

FECHA	ADC/DR/COMUNA		TIPO DE REQUERIMIENTO		GESTION RESULTADO	O
	ORIGEN DESTINO	DESTINO	CONSULTA	RECLAMO		

3.- Documentos: Biblioteca Normativa: Se entenderá por tal al almacenamiento de archivos digitales que realizará DPC, sobre todo tipo de documentos normativos en materia de consumo (leyes, decretos, DFL, instructivos, reglamentos, otros).

El presente archivo tiene por objeto servir de centro digital de consulta de las AdC. Se clasificará y ordenará bajo un índice público. Se actualizará con cada nueva normativa y cada cambio normativo y sus contenidos serán descargables

Nombre del Documento	Archivo descargable (PDF)
Ley 19.496	Material: ➤ Documento a descargar
DL 2757	Material: ➤ Documento a descargar
Normativa sectorial / SEC	Material: ➤ Documento a descargar

Normativa sectorial / SISS	Material: ➤ Documento a descargar
Normativa sectorial / SVS	Material: ➤ Documento a descargar
Normativa sectorial / SUBTEL	Material: ➤ Documento a descargar
Normativa sectorial / Quiebras	Material: ➤ Documento a descargar
Normativa sectorial / Salud	Material: ➤ Documento a descargar
Reglamento etiquetado de alimentos	Material: ➤ Documento a descargar
Otros	Material: ➤ Documento a descargar

4.- Documentos: Biblioteca Fondo Concursable: dice relación con los fondos públicos que según lo establecido en la ley 19.496 y sus modificaciones, se destina para inactivas de las AdC. Se registrara la normativa que le es aplicable y los documentos tipo que sean pertinentes para su correcta ejecución.

Se entenderá por tal al almacenamiento de archivos digitales que realizará DPC, sobre la documentación que dice elación con el fondo concursable que administra el Sernac, tales como: (leyes, decretos, DFL, instructivos, reglamentos, formatos tipo, otros).

El presente archivo digital tiene por objeto servir de apoyo y consulta a las AdC . Se clasificará y ordenará bajo un índice público. Se actualizará con cada nueva normativa y cada cambio normativo y sus contenidos serán descargables

Nombre del Documento	Archivo descargable (PDF)
Ley 19.682	Material: ➤ Documento a descargar
DL 2757	Material: ➤ Documento a descargar
Resolución Registro Sernac	Material: ➤ Documento a descargar
Reglamento fondo concursable	Material: ➤ Documento a descargar
Bases de llamados al fondo concursable	Material: ➤ Documento a descargar
Formato de postulación	Material: ➤ Documento a descargar
Formatos tipo para llenar (anexos)	Material: ➤ Documento a descargar
Formatos y tips para rendición de fondos	Material: ➤ Documento a descargar

5. **Documentos: Biblioteca PPT/documentos de educación al consumidor:** Se entenderá por tal, a la base de información digital que administrará DPC, la que mantendrá actualizada y a disposición permanente de las AdC, como apoyo técnico para sus actividades de formación, difusión, e información a la ciudadanía. Los archivos serán descargables y solo se deberá citar la fuente cuando sean usados de manera directa.

Nombre del documento	Documento descargable (Word/PDF/EXCEL)
Taller Derechos y deberes del consumidor/ Ley 19.496 y sus modificaciones Administración y presupuesto familiar Planificación estratégica Constitución y gestión de las AdC Participación ciudadana	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PPT ➤ Apoyo al relator(a) ➤ Material de apoyo al estudiante ➤ Otros documentos de apoyo al taller
Planificación estratégica y diseño de proyectos	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PPT ➤ Apoyo al relator(a) ➤ Material de apoyo al estudiante ➤ Otros documentos de apoyo al taller
Herramientas de trabajo en red y metodologías participativas	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PPT ➤ Apoyo al relator(a) ➤ Material de apoyo al estudiante ➤ Otros documentos de apoyo al taller
Género y publicidad	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PPT ➤ Apoyo al relator(a) ➤ Material de apoyo al estudiante ➤ Otros documentos de apoyo al taller
Regulación del Lobby	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PPT ➤ Apoyo al relator(a)

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Material de apoyo al estudiante ➤ Otros documentos de apoyo al taller
Ley de quiebras personales	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PPT ➤ Apoyo al relator(a) ➤ Material de apoyo al estudiante ➤ Otros documentos de apoyo al taller
Tips de apoyo para elaborar un proyecto	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documento a descargar
Tips de apoyo para realizar un taller	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documento a descargar
<p>Jóvenes</p> <p>La presente información puede ser usada como insumo para generar material propio y/o usarla directamente, solo se requiere informar la fuente: “SERNAC-EDUCA”.</p>	<p>Consumo responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ GUÍA DE CONSUMO RESPONSABLE 1 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES http://www.sernaceduca.cl/jovenes/guias/ ➤ GUÍA DE CONSUMO RESPONSABLE 2 LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y EL CONSUMO RESPONSABLE http://www.sernaceduca.cl/jovenes/wp-content/uploads/2016/12/Guia_2_Ahorro-de-Energia_VF.pdf ➤ GUÍA DE CONSUMO RESPONSABLE 3 EL CONSUMIDOR RESPONSABLE Y LA ALIMENTACIÓN SALUDABLE http://www.sernaceduca.cl/jovenes/wp-content/uploads/2016/12/Guia_3_Alimentos_V.F.pdf
<p>Personas mayores</p> <p>La presente información puede ser usada como insumo para generar material propio y/o usarla</p>	<p>Guía de Educación financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación financiera: http://www.sernaceduca.cl/personas_mayores/wp-content/uploads/2016/10/Gu--a-PersonasMayores-SERNAC-Educacion-Financiera1.pdf ➤ El endeudamiento: http://www.sernaceduca.cl/personas_mayores/wp-content/uploads/2016/10/Gu--a-PersonasMayores-SERNAC-Educacion-Financiera2.pdf

<p>directamente, solo se requiere informar la fuente: "SERNAC-EDUCA".</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El crédito: http://www.sernaceduca.cl/personas_mayores/wp-content/uploads/2016/10/Microsoft-Word-Gu--a-PersonasMayores-SERNAC-Educacion-Financiera3.pdf <p>Material de apoyo al trabajo con las guías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El endeudamiento http://www.sernaceduca.cl/personas_mayores/wp-content/uploads/2016/10/Gu--a-PersonasMayores-SERNAC-Educacion-Financiera4.pdf ➤ el crédito: http://www.sernaceduca.cl/personas_mayores/wp-content/uploads/2016/10/Gu--a-PersonasMayores-SERNAC-Educacion-Financiera4.pdf ➤ glosario de palabras: http://www.sernaceduca.cl/personas_mayores/wp-content/uploads/2016/10/Gu--a-PersonasMayores-SERNAC-Educacion-Financiera5.pdf
<p>Familia</p> <p>La presente información puede ser usada como insumo para generar material propio y/o usarla directamente, solo se requiere informar la fuente: "SERNAC-EDUCA".</p>	<p>Educación financiera para la familia</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ahorro http://pef.sernaceduca.cl/wp-content/uploads/2014/10/Momentos-del-Ahorro.pdf ➤ Presupuesto familiar http://pef.sernaceduca.cl/wp-content/uploads/2014/11/Momentos-del-Presupuesto-Familiar.pdf ➤ Ahorrando para la casa propia http://pef.sernaceduca.cl/wp-content/uploads/2014/11/Momentos-de-la-Casa-Propia.pdf

Documentos: Biblioteca / Formatos tipo

Nombre del Formato	Formato descargable (Word/PDF/EXCEL)
Estatutos tipo AdC	<p>Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documento a descargar

Extracto tipo para publicación AdC en D.O	Material:
Lista tipo de constitución AdC	➤ Documento a descargar
Acta tipo constitutiva	Material: ➤ Documento a descargar
Lista tipo de asistencia para charlas, talleres, seminarios	Material: ➤ Documento a descargar
Encuesta de satisfacción	Material: ➤ Documento a descargar
PPT tipo para presentaciones de AdC	Material: ➤ Documento a descargar
Evaluaciones diagnosticas pre y post	Material: ➤ Documento a descargar

Metodología de trabajo:

Se realizará desde DPC un levantamiento de información documental (educativa, normativa, del fondo concursable, entre otras), con el objeto de determinar la oferta comprometida en el presente programa de fortalecimiento. Aquella información o contenido que no esté desarrollado y/o no esté disponible se recopilará y/o generará, se revisará y actualizará y se integrará a formatos tipos institucionales para ser dispuesto a sus destinatarios(as) en el archivo documental

Apoyo técnico dirigido en terreno:

Entenderemos por tal, al trabajo planificado, direccionado e intencionado que se determinará con apoyo del área de administración del fondo concursable y como base diagnóstica los resultados de la aplicación del IF 2016-2017, que como conclusión básica, muestra que la mayoría de las AdC necesitan apoyo en la generación de su planificación estratégica y en la generación y acceso a fondos concursables, entre otros ámbitos. Por ello se ha determinado realizar una intervención directa con aquellas AdC susceptibles de capitalizar el conocimiento y transformarlo en mejoras organizacionales, es así, que se ha determina priorizar el trabajo con : ANADEUS, CONADECUS, LIGA CIUDADANA; BICICULTURA

AdC	Iniciativa	Fecha
Anadeus	➤ IF: Planificación Estratégica	IF: Planificación Estratégica: Generación de valores, visión, misión; estructura organizacional; Planificación anual y Gestión administrativa Tiempo: 6 horas cronológicas Horario: 18:00 a 20:00 hrs
Conadecus	➤ IF: Planificación Estratégica	IF: Planificación Estratégica: IF: Planificación Estratégica: Generación de valores, visión, misión; estructura

		organizacional; Planificación anual y Gestión administrativa Tiempo: 6 horas cronológicas Horario: 18:00 a 20:00 hrs
Liga Ciudadana	➤ IF: Planificación Estratégica	IF: Planificación Estratégica: Generación de valores, visión, misión; estructura organizacional; Planificación anual y Gestión administrativa Tiempo: 6 horas cronológicas Horario: 18:00 a 20:00 hrs
Bicultura	➤ IF: Planificación Estratégica	IF: Planificación Estratégica: Generación de valores, visión, misión; estructura organizacional; Planificación anual y Gestión administrativa Tiempo: 6 horas cronológicas Horario: 18:00 a 20:00 hrs
Chile Garante Nuestro tiempo Odecu Libertador	Fondo concursable: Proyectos <u>Criterio:</u> Proyecto con bajo puntaje en evaluación	➤ Fondo concursable: Análisis de Brechas, taller de aplicación

Apoyo técnico en el territorio: Metodología de trabajo:

Junto al equipo de fondo concursable, se consensuará el diagnóstico y se acordarán las prioridades a desarrollar; se generará el material y metodología de trabajo, se tomará contacto con cada una de las AdC seleccionadas y priorizadas para la intervención y se procederá a la aplicación.

Para las AdC de la Región Metropolitana con quienes solo haya que trabajar “Planificación estratégica”, se planificarán actividades directas, asegurando la mayor participación del equipo de la AdC, en este contexto DPC se adecuará a sus necesidades horarias y espaciales. Si este grupo de AdC también requiere intervención en elaboración proyectos, se trabajará este tema de manera conjunta las otras que se encuentren en las mismas condiciones y posteriormente se entregarán apoyos técnicos directos

Respecto a las AdC que solo evidencien brechas en elaboración de proyectos, se trabajará de manera conjunta con todas las de la Región Metropolitana y posteriormente se les entregará apoyo directo

Para las AdC de las regiones diferentes a la R. Metropolitana se trabajará fundamentalmente por medio de la réplica de las contrapartes regionales y el apoyo técnico de los mismos; esto implica un trabajo previo de transferencia para las regiones.

Una vez sistematizada y zanjada por el consejo la evaluación de los proyectos se determinarán los diferentes niveles de apoyo

Se enviará un correo a las contrapartes regionales cc a directores regionales, en donde les pedirá su colaboración para realizar el apoyo técnico a las AdC de cada región, para ello se les ofrecerá apoyo en la transferencia de conocimiento para la réplica, junto con todo el set de materiales de apoyo.

Verificadores: Según corresponda y sea aplicable al criterio del profesional de apoyo

- Listas de asistencia
- Correos
- Minutas de trabajo

Finalmente se entregará mayor apoyo a la difusión de las iniciativas de las AdC y para cada producto y/o servicio se analizará la pertinencia del contenido, pulcritud y otros, integrando al mismo análisis los canales de apoyo a la difusión en cada caso.