



CENTRAL
EN TU VIDA

¿QUIÉN RESGUARDA MIS DERECHOS?

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA DEL BANCO CENTRAL DE CHILE



ASIGNATURA: Educación Ciudadana

CURSO SUGERIDO: 3° medio

OBJETIVO DE APRENDIZAJE ABORDADO: OA 2.

Investigar, a partir de casos de interés público, los mecanismos de acceso a la justicia y las principales características del sistema judicial, para fortalecer estrategias de resguardo de las libertades fundamentales, los propios derechos y los de la comunidad.

HABILIDADES: Investigación: a) Investigar sobre la realidad considerando:

Formulación de preguntas o problemas de investigación a partir de la observación de fenómenos;

Levantamiento de información a partir de métodos y técnicas propias de historia, geografía, economía y otras ciencias sociales;

Análisis crítico de las evidencias y evaluación de su validez, considerando su uso ético para respaldar opiniones.

DURACIÓN ESTIMADA: 2 horas pedagógicas.

CONTENIDOS DE EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA:

Consumidor

Prosumidor

Productos y servicios

Servicio Nacional del Consumidor

Derechos y deberes del consumidor

PROPÓSITO DE LA ACTIVIDAD:

Conocer instituciones de protección al consumidor

ACTIVIDAD PEDAGÓGICA:

Inicio:

Para iniciar la clase, el/la docente pide a los y las estudiantes analizar una noticia relacionada con el Cyberday ocurrido a inicios de septiembre de 2020, y poner atención en los reclamos realizados por sus consumidores.

Se sugiere la siguiente noticia

<http://www.lanacion.cl/semac-recibio-casi-1-200-reclamos-de-consumidores-durante-el-cyberday/>



CENTRAL
EN TU VIDA

Luego que han leído la noticia, se presentan las siguientes preguntas para motivar la clase:

- ¿Por qué sería importante mejorar la transparencia en las transacciones por internet?
- Según la noticia infiere ¿Cuáles son los principales problemas que encuentran los consumidores al momento de comprar por internet?
- ¿Qué derechos tienen los consumidores al momento de comprar por internet?
- ¿Tú o alguien de tu familia ha comprado por internet? ¿Cómo ha sido la experiencia?

Desarrollo:

Reunidos en grupos los/as estudiantes investigan las definiciones de los conceptos: consumidor, prosumidor, productos y servicios económicos y financieros.

Posteriormente, los grupos deberán investigar sobre instituciones que protegen y resguardan los derechos de los usuarios/consumidores de productos y servicios económicos y financieros por ejemplo: SERNAC, CMF, SUBTEL, Fiscalización de Transporte, entre otras.

Además de indagar sobre el rol de estas instituciones, deberán incluir cuáles son las atribuciones de cada institución, cómo acceder a estas y en qué situación debería acudir a cada una de ellas.

Con la información recopilada, los grupos deberán elaborar un texto que contenga lo siguiente:

Caso o problema desde donde surge la necesidad de búsqueda de información.

Explicación del tema.

Preguntas frecuentes y sus respuestas.

Canales de información a los cuales recurrir en caso de ser necesario conforma la institución que han investigado.

Derechos de los consumidores que están asociados al tema.

El texto deberá ser diseñado a fin de que simule un sitio web informativo sobre los derechos de los/as ciudadanos/as con respecto al tema. Cada texto debe incorporar el nombre que le pondrían al sitio web y un slogan que vincula la necesidad de tener una ciudadanía informada en relación al consumo de productos y servicios económicos y financieros.

Cierre:

Para cerrar, cada grupo de estudiantes presenta al resto del curso la investigación en el formato señalado a fin de compartir lo aprendido con sus compañeros/as. Cada grupo deberá por una parte evaluar la información entregada por sus compañeros a través de la asignación de estrellas (1 a 5) tal como se evalúan los sitios webs que son visitados a diario y luego hacer al menos un comentario a la web tal como se comentan los diversos sitios web.

Sugerencias Metodológicas:

Para el desarrollo de la actividad se sugiere motivar la aplicación de los conceptos definidos en el desarrollo del documento que sea elaborado, además de que la información sea clara y explicativa en relación a quién sería el destinatario, es decir, ciudadanos/as que buscan informarse sobre el tema y resolver dudas al respecto.

Es importante que los/as estudiantes trabajen colaborativamente y distribuyan equitativamente las actividades a realizar para lograr el producto esperados, junto con eso, reforzar la importancia de elaborar el texto a partir de información de diversas fuentes, evitando la réplica textual.

También es importante motivar la búsqueda de información en sitios web oficiales para asegurar la veracidad del contenido.

Materiales requeridos para la actividad:

Para el adecuado desarrollo de la actividad, se requerirá disponer de:

Noticia para iniciar la clase <http://www.lanacion.cl/sernac-recibio-casi-1-200-reclamos-de-consumidores-durante-el-cyberday/>

Computador, Tablet o celular con conexión a internet para la búsqueda de información.

Sugerencia de evaluación:

Para evaluar esta actividad se sugiere tener en consideración criterios vinculados a la elaboración del texto y claridad en la información proporcionada en el documento, así como la capacidad de sintetizar y explicar lo solicitado.

Dentro de la evaluación también será importante considerar la capacidad de los/as estudiantes para vincular la necesidad de tener una ciudadanía informada en relación al consumo de productos y servicios económicos y financieros, lo que se puede observar en el slogan de la simulación de sitio web y en el momento de presentación de la información al curso.

Sugerencias para el trabajo a distancia:

Para realizar esta actividad a distancia, se propone solicitar a los y las estudiantes que compartan la información que han sistematizado a través de un soporte virtual como puede ser una red social o blog. Junto con eso, también será importante la capacidad de trabajar en grupo, para lo cual es posible usar algún soporte o aplicación que permita el trabajo colaborativo y en red.

GLOSARIO

Consumidor: Persona o institución que demanda un producto de servicio y que forma parte del mercado a través del consumo que realiza.

Prosumidor: Personas que son consumidores pero que a la vez participan de la producción de algún bien o servicio por ejemplo haciendo recomendaciones o sugerencias a los proveedores

Productos y servicios económicos: son bienes o mercancías que han sido elaborados o puestos a disposición de los consumidores con el fin de satisfacer alguna necesidad.

Productos y servicios financieros: Son bienes o servicios que han sido puestos a disposición de los consumidores para satisfacer necesidades vinculadas al ahorro, la inversión, el crédito u otro tipo de transacciones relacionadas con el dinero.