

Fichero No. 4

Competencia ciudadana: Respeto

Comportamiento deseable: Cultura de Pago.

Indicador de logro: Plantean acciones de participación y comunicación entre cliente y empresa para fortalecer la cultura de la legalidad a partir del conocimiento del marco regulatorio.

Tema: Cultura de la legalidad y marco regulatorio

Subtemas:

- *Ley 142
- *Contrato de condiciones uniformes
- *Derechos y deberes.

Momento de la sesión	Descripción
1. Experimentar: Conectarse con una experiencia y reflexionar acerca de ella.	<p>Se inicia el encuentro con un breve saludo al grupo y utilizamos la actividad rompe hielo LA UNION HACE LA FUERZA, con el cual se busca generar un ambiente de trabajo en equipo y fortalecer el conocimiento personal y grupal. Para esto, se forman subgrupos. Entre todos forman un círculo y estando de pie, colocan las manos atrás.</p> <p>Se lanza una bomba inflada y todos deben soplar para no dejarla caer, se acuerda un tiempo determinado para mantener en el aire la bomba, va pasando cada grupo y gana quien haya permanecido más tiempo sin dejar caer la bomba.</p> <p>Terminado el ejercicio se sientan y se analiza las situaciones vividas en la dinámica.</p> <p>Para hacer un acercamiento al tema, se deposita en una bolsa las palabras relacionadas con el tema central, como: ley, norma, fraude, legalidad, cumplimiento, recurso, marco regulatorio, deberes, derechos entre otras. Los subgrupos ya conformados nombrará un representante para que saque de la bolsa una de las palabras la lean y en consenso miren que significa para ellos.</p>
2. Conceptualizar Establecer conexión entre las experiencias y los conceptos.	<p>El facilitador orientará claridades sobre el significado de los términos: Marco Regulatorio, Ley 142, Contrato de condiciones uniformes, deberes y derechos teniendo como referencia documentos de la superintendencia de servicios públicos, la comisión de regulación de energía y gas (CREG), la ley 142 de 1994, teniendo como apoyo la cartilla de derechos y deberes y el manual del usuario Chec.</p> <p>Como actividad central se realizara un juego de ESTALLE LA BOMBA Y ARME LA PALABRA, que consiste en que por los subgrupos ya establecidos nombran dos representante para que salga y se enfrente a dos del otro grupo, cada pareja debe estallar una bomba con alguna parte del cuerpo menos las manos o los pies, la bomba contiene por dentro una letra para armar una palabra relacionada con el tema, se van armando las palabras y gana el subgrupo que con base en esta palabra arme una frase completa sobre deberes y derechos entre cliente y Chec.</p>

3. Aplicación y creación: Identificar los saberes y conceptos aprendidos y ponerlos en práctica	Para concluir, el facilitador compartirá al grupo unos tips de cultura de la legalidad, teniendo como apoyo volante de Chec. Los participantes en subgrupos, compartirán como llevarán a la práctica los conocimientos adquiridos durante la sesión formativa. El facilitador propiciara y moderara un debate en donde cada grupo comente sus puntos de vista, inquietudes y dudas.
4. Evaluación	Marque SI o No si realiza las siguientes acciones sobre los mecanismos de participación y comunicación en su vida diaria: 1. Paga oportunamente el servicio que me presta la empresa de energía CHEC? SI ___ NO ___ 2. Participa activamente en espacios de formación y dialogo sobre el servicio de energía? SI ___ NO ___ 3. Hace uso de los mecanismos de participación social y comunicación? SI ___ NO ___ Cual ___ 4. Si se enterara de algún caso de fraude, haría el reporte a CHEC? SI ___ NO ___ Si la respuesta anterior es afirmativa, por cuál de los siguientes canales de atención lo haría? (Marque con X una de las siguientes opciones) a) Línea 115 ___ b) Línea #415 ___ c) Asesor en línea ___ d) Contacto transparente ___ e) Correo: ATENCIONALCLIENTE@CHEC.com.co ___ f) Otro ___ Cual? _____
5. Recursos y materiales	Hojas y lápices, papel bond o periódico, marcadores, Bombas de inflar, fichas con las letras para conformar la palabras (ley, solicitud, petición, legalidad, entre otras que el facilitador considere) hojas de papel periódico, lápices, borradores, sacapuntas, octavos de cartulina, marcadores y tijeras, palabras escritas en cuartos de cartulina
6. Referencias y fuentes	Ley 142 (1194) ley de servicios públicos domiciliario Régimen Básico (2014) Superintendencia de servicios públicos domiciliarios CREG (1994) Comisión reguladora de energía y gas CHEC-GRUPO EPM (2014) Cartilla de deberes y derechos Contrato de condiciones uniformes-cartilla chec
Actividad extra:	Cada participante buscara en www.chec.com.co información relacionada con deberes y derechos y realizara una síntesis de lo consultado.
Anexos:	Juego de palabras realizadas en cuartos de cartulina como: Deber, derecho, cumplimiento, fraude, solicitud, petición, norma, ley, legalidad.