



INFORME INICIAL

“CAPACITACIÓN E INTEGRACIÓN LABORAL DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VISUAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA”

Nombre de Ejecutor: **Lugar de Ejecución:** Región Metropolitana

Mes de presentación informe: Mayo 2015



Índice

Contenido

1.	Introducción / presentación antecedentes generales del proyecto	3
2.	Objetivos.....	4
3.	Modelo metodológico o de gestión de la institución	4
4.	Desarrollo de Etapas del proyecto.....	5
4.1	Difusión:	5
4.2	Convocatoria y Selección de beneficiarios:.....	6
4.3	Capacitación:.....	7
	Planes de Capacitación	10
4.4	Taller Práctico:.....	20
4.5	Intermediación Laboral:	21
4.6	Inserción Laboral:	22
4.7	Acompañamiento (durante el proyecto):	23
4.8	Seguimiento ex – post:	24
5.	Descripción cualitativa de cada recurso para la ejecución del proyecto	25
5.1	Gastos Operacionales:	25
5.2	Gastos de Administración:	25
6.	Anexos	27
6.1	Carta Gantt.	27
6.2	Tabla de Indicadores.....	28
6.3	Certificado de antecedentes laborales y previsionales de OTEC.....	29



1. Introducción / presentación antecedentes generales del proyecto y ejecutor

Este Proyecto busca insertar en puestos de trabajos estables a personas con discapacidad visual que no han tenido oportunidad de integrarse al mundo del trabajo formal o se encuentren cesantes de la Región Metropolitana, las cuales se dividen en: personas con baja visión, a saber, que sólo poseen un remanente visual hasta un 10%, realizadas todas las correcciones con ayuda técnica u ópticas necesarias. También son personas con discapacidad visual total aquellas que no poseen remanente visual alguno; los discapacitados visuales se dividen en congénitos y adquiridos.

El Proyecto Ágora Chile considera la Formación y Empleo como vehículo de verdadera inclusión social para el mundo de la discapacidad visual.

Fundación Luz es una entidad privada sin fines de lucro que entre sus objetivos más importantes está la rehabilitación de adultos con discapacidad visual que como sabemos necesariamente debe culminar con la inclusión social de los mismos con procesos de formación, intermediación e inclusión laboral y desarrolla diversas iniciativas y proyectos para incrementar la empleabilidad.

Por tratarse de un colectivo de personas vulnerables que históricamente han estado marginados socialmente y con falta de oportunidades, este proyecto viene a resolver dos cuestiones fundamentales: 1) la formación en oficios y 2) la inclusión laboral de los beneficiarios con discapacidad visual.

Las personas que participan del presente programa social pertenecen a la Región Metropolitana y las diversas comunas que la componen, el grupo etario se encuentra en un rango entre los 18 y 50 años, considerando hombres y mujeres.

Dicho proyecto tiene una duración de 8 meses y está destinado a 70 participantes, considera la implementación de 3 cursos de capacitación, con una duración de 260 horas cada uno, incluyendo formación en legislación laboral y habilidades blandas, además se incorpora la realización de Talleres Prácticos con duración de 40 horas, para fortalecer los conocimientos adquiridos. Todo el proceso será acompañado y guiado por un equipo profesional.



2. Objetivos.

2.1 Objetivo General

El Proyecto tiene como objetivo general insertar en puestos de trabajo estables a personas con discapacidad visual que no han tenido la oportunidad de integrarse al mundo laboral formal. Para dicho objetivo el Programa contempla las etapas de:

- a) Capacitación por medio de dictación de cursos
- b) Intermediación o búsqueda de oportunidades de empleos formales
- c) Inclusión laboral o colocación en puestos de trabajos formales. Esta etapa conlleva la Adaptación a los puestos de trabajo mediante el uso de lectores de pantalla (JAWS)

2.2 Objetivos Específicos.

Dictación de cursos específicos para capacitación y desarrollo de competencias laborales para personas con baja visión o sin visión en absoluto, en los siguientes oficios:

- 1) Ejecutivo especializado en Ventas de Productos Intangibles,
- 2) Ejecutivo de Cobranza Telefónica y Formación en Informática
- 3) Formación en Informática especializada para personas con discapacidad visual utilizando el software lector de pantalla JAWS y magnificador de pantalla MAGIC.

3. Modelo metodológico o de gestión de la institución

3.1 Modelo de intervención para la inclusión laboral

Los 15 años de experiencia en la formación y empleo de personas con discapacidad visual en Chile, la asesoría técnica entregada por la Fundación ONCE para América Latina FOAL ha permitido perfilar un modelo de inclusión laboral que se comporta como un viaje continuo en la vida de las personas con discapacidad visual comenzando con el proceso de rehabilitación funcional, a saber, orientación y movilidad, actividades de la vida diaria, técnicas de comunicación, etc.

En una segunda instancia, la formación o capacitación profesional resulta ser un factor decisivo a la hora de pensar en una posterior inclusión laboral, con cursos donde se consideren habilidades blandas, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y comprender la subordinación de dependencia, lo anterior, son necesarios para las dos últimas etapas, esto es intermediación e inclusión laboral.

Dicho lo anterior, nuestro modelo de inclusión laboral comienza con las visitas a empresas entrevistándonos con Gerentes de Recursos Humanos, Gerentes de Personas o Gerentes de Producción, a ellos se les presenta el Proyecto y se les explica las habilidades, destrezas y potencialidades de las personas con discapacidad visual, además se hace presente la necesidad de adaptar las aplicaciones informáticas de la empresa, instalando lectores de pantalla en los ordenadores para que los trabajadores con discapacidad visual

puedan desarrollar un trabajo productivo de acuerdo a los niveles de exigencia que propone la empresa

4. DESARROLLO DE ETAPAS DEL PROYECTO.

4.1 Difusión:

Fecha de Inicio 05 de mayo

Fecha de término: 15 de junio de 2015.

Lugar donde se realiza: Huérfanos 886, of 1118.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

El elemento difusión cruzará todas las actividades del proyecto durante su ejecución mediante notas de prensa en televisión, diarios, revistas especializadas y entrevistas radiales, junto con ello el apoyo de material gráfico, todo enmarcado en el necesario plan de medios que ha de preparar un profesional del área, periodista.

Asimismo, entregaremos, en tiempo y forma, la necesaria información de y para personas con discapacidad visual, a saber: Corporación de Ciegos, Biblioteca Central para Ciegos, Escuela Hellen Keller, Corporación de Ayuda al Deficitario Visual, CIDEVI-VEN, Asociación de Ciegos de Chile, ASICH, Escuela de Ciegos Santa Lucía, Unión Nacional de Ciegos de Chile, UNSICH, Corporación para el limitado visual, CORPALIV; todas estas instituciones tiene domicilio en Santiago de Chile y atienden a personas adultas con discapacidad visual. Se envía a las entidades antes señaladas una carta informativa que contiene toda la información que da cuenta del contenido de la formación a realizar, lugares donde se ejecutará dicha capacitación, duración de los cursos y resultados que los beneficiarios pueden esperar, horarios en que se llevarán a efecto los cursos, rango etario que permite participar de los cursos, beneficios sociales incorporados al proyecto, seguros, bonos, cuidado infantil, etc. de y para personas con discapacidad visual quienes nos remitirán sus beneficiarios en edad laboral que se interesen por participar en nuestro proyecto.

Por último hacemos presente que, constantemente estamos realizando charlas motivaciones que se realizan en las diversas instituciones con el fin de convocar, en escuelas de ciegos, asociaciones, corporaciones y fundaciones que reúnen a las personas con discapacidad visual de la Región Metropolitana. Para estos efectos, estas instituciones citan a sus beneficiarios quienes escuchan las exposiciones, realizan preguntas al expositor y finalmente se inscribe a los interesados.

El Proyecto culminará con una ceremonia pública en la que participarán los beneficiarios formados e integrados al mundo del trabajo, representantes de empresas y empresarios que han entregado plazas de empleo y autoridades del Gobierno que han apoyado el financiamiento del presente Proyecto. Instaremos porque en esta última ceremonia se



encuentren presentes medios de comunicación que entreguen la necesaria difusión de esta iniciativa. Finalmente, diversas piezas gráficas tales como lienzos, pendones, etc. harán parte de la escenografía del citado acto público.

4.2 Convocatoria y Selección de beneficiarios:

Fecha de Inicio de convocatoria: 05 de mayo

Fecha de término: 29 de junio.

Lugar donde se realiza: Huérfanos 886, of 1118.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

La manera en que llegaremos al mundo de la discapacidad visual, tanto a personas, como instituciones, se realizará en los siguientes términos:

- a) exposición del Proyecto mediante charlas en las instituciones
- b) resumen ejecutivo de nuestro Proyecto Social que se enviará vía correo electrónico a los eventuales beneficiarios
- c) díptico informativo convocando a participar del Proyecto donde se establezcan los requisitos de ingreso, a saber, edad, escolaridad, pertenencia al Registro Nacional de la discapacidad, cesante, etc.

El perfil del beneficiario (a) es el siguiente:

- Persona con discapacidad visual, con 0 remanente visual o baja visión
- Rango etario entre 18 y 50 años con interés por incorporarse al trabajo formal
- Hombre y/o mujer con desplazamiento autónomo (uso de bastón o perro guía)
- Rango de escolaridad: mínimo enseñanza básica completa.

El beneficiario debe tener la Credencial del Registro Nacional de Discapacidad o Certificado de Discapacidad emitido por institución o médico competente en el área Discapacidad, y certificado que emite la OMIL o Bolsa Nacional de Empleo que acredita la cesantía de la persona.

Selección:

Una vez logrado el interés de participar por parte de los beneficiarios, estos serán entrevistados personalmente por el coordinador ejecutivo, gestor laboral, psicólogo y jefe de capacitación. Se pretende en esta entrevista multidisciplinaria lograr información del beneficiario en relación a sus intereses, expectativas de trabajo, orientación a la capacitación a recibir, medir sus competencias técnicas y humanas.

La citada entrevista tiene como fundamento un cuestionario preparado por los profesionales antes indicados y se le consulta a cada beneficiario en el proceso de selección, por último se establece una lista de espera que considera entre un 25% y un



30% más de beneficiarios que podrían ingresar al proyecto si se producen algunas deserciones o abandono del mismo, normalmente se convoca a 120 personas para poder elegir a los 70 que formaran parte del proyecto para este año.

4.3 Capacitación:

Fecha de Inicio: 1 de junio

Fecha de término: 1 de septiembre de 2015

Lugar donde se realiza: Los cursos de capacitación se realizarán en Huérfanos #886, oficina 1118, curso de Informática y en Estado #360, piso 4, curso de Venta de productos intangibles / Cobranza telefónica bancaria / legislación laboral vigente y apresto para el empleo.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

Esta etapa contempla 3 cursos de 260 horas cronológicas cada uno, impartidos a 70 beneficiarios con discapacidad visual de la Región Metropolitana, inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad.

Los tres cursos a impartir son los siguientes:

1. Formación de ejecutivos para televentas de intangibles. (24 personas)
2. Formación de ejecutivos para Call Center, con mención en Telecobranza bancaria. (24 personas)
3. Formación de operadores en Computación e Informática para personas con discapacidad visual. (22 personas)

La estructura curricular de cada curso consta de 4 módulos instruccionales, estos son:

1. Apresto laboral y competencias laborales y de empleabilidad. (30 horas cron.)
2. Formación en cada oficio 1,2 y3, arriba mencionados. (140 horas cron.)
3. Talleres de práctica laboral para los oficios mencionados. (60 horas cron.)
4. Legislación laboral vigente. (30 horas cron.)

METODOLOGÍA DE LOS CURSOS:

Los contenidos teóricos se tratan principalmente mediante exposición del relator, estudio de casos y debate dirigido.

Los contenidos prácticos se tratan básicamente mediante dinámicas de grupo, ejercicios de simulación, role playing, foros y plenarias, trabajos de taller.

INFRAESTRUCTURA DEL OTEC:

El organismo técnico de capacitación debe proveer las salas de clases, laboratorio de computación, mobiliario apropiado y sala para talleres prácticos.

MATERIALES:



Apunte de VMS para el relator, grabadoras, Software JAWS y MAGIC.

DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

260 horas cronológicas para cada curso.

DISTRIBUCIÓN HORARIA E ITINERARIO DE CLASES:

La capacitación se desarrollará de Lunes a Viernes, con una carga de 4 horas diarias, en jornadas de 09:00 a 13:00 o de 14:00 a 18:00 horas, con un coffee break en cada jornada, así la duración de cada curso de 260 horas cronológicas, se efectuará en un tiempo de 3 meses, equivalente a 15 semanas.

ASISTENCIA MÍNIMA Y MECANISMOS DE CONTROL

El porcentaje de asistencia mínimo es de 75%, esto es 195 horas cronológicas. El control de la asistencia se realiza con las firmas del beneficiario en el Libro de Clases modelo SENCE en la sección correspondiente y en los casos en que el beneficiario no firme de puño y letra, lo hará mediante el estampado de su huella del dígito pulgar derecho. El beneficiario debe firmar la entrada y salida de cada jornada. También el relator debe firmar entrada y salida de cada jornada, además de registrar en el Libro de Clases los contenidos impartidos, observaciones y las notas ponderadas de cada evaluación. El Libro de Clases debe estar con todos sus registros debida y oportunamente para efectos de supervisiones internas y externas.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN Y CALIFICACIÓN MÍNIMA DE APROBACIÓN DEL CURSO.

Estos corresponden a las evaluaciones que se aplican. Las modalidades de evaluación son: observación directa de actividades asignadas, trabajos individuales y grupales, examen oral y escrito con JAWS y MAGIC, al término de cada módulo observación de actividades de los Talleres Prácticos. La ponderación de cada calificación se rige por el número de horas de cada módulo, la sumatoria de todas es la calificación final. La calificación mínima de la aprobación del curso es de 75%, que corresponde a la nota 5,3 en la escala de 1 a 7.

TIPO DE CERTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Diploma conferido por VMS Capacitadores, OTEC certificado por las normas chilenas y la norma internacional. El diploma incluye los logos y sellos de certificación del OTEC, nombre del OTEC, nombre del beneficiario, nombre del curso, número de horas, nota de aprobación, nombres del Proyecto y del Programa de Servicios Sociales 2015 del MINTRAB. Además de las firmas del representante legal del OTEC y del relator, y del timbre legal del OTEC.



EVALUACIÓN DEL CURSO POR PARTE DE LOS BENEFICIARIOS.

Al término del Programa de Capacitación, los alumnos procederán a evaluar el curso y el desempeño de los relatores, en forma anónima, mediante una Pauta de Evaluación, cuyos documentos con sus respectivos resultados serán remitidos al Proyecto Ágora.

PLAN DE NIVELACIÓN Y CONTINGENCIA.

En la ejecución de un Proyecto que reúne las características señaladas en su redacción y presentación, siempre han de ocurrir diversas contingencias, a saber, personas que se retiran del curso, enfermedades y hasta defunciones. En estos casos, contamos en nuestra base de datos con un importante número de personas que se encuentran a la expectativa para reemplazar a beneficiarios faltantes y es en este mismo contexto que la OTEC VMS capacitadores tiene la obligación de realizar clases, horas y módulos especiales en jornada alterna para nivelar a los nuevos estudiantes que se integran a los cursos de formación en oficios. Una vez que estos han alcanzado el mismo nivel en la entrega de contenidos, se incorporarán a los cursos originales.

La programación será enviada previamente a contraparte técnica de Pro empleo para su validación.

METODOLOGÍA DEL CUIDADO INFANTIL.

El Proyecto considera que aquellas beneficiarias con hijos menores y que califiquen para el beneficio de cuidado infantil deberán manifestar dicha necesidad acreditando con un certificado de nacimiento la edad del menor para que el ejecutor contrate los servicios del jardín o técnicos y/o parvularios para la atención de sus hijos durante el transcurso de su proceso formativo. El horario de atención de los niños estará determinado por las horas de permanencia de los(as) alumnos(as) en los cursos respectivos.

SEGURO DE BENEFICIARIOS(AS)

En cuanto al beneficio correspondiente a la contratación de una póliza de seguros los beneficiarios(as) contarán con una póliza con cobertura de accidentes personales, mientras dure la ejecución, es decir desde el inicio de las capacitaciones hasta el término del proyecto.

PLANES DE CAPACITACIÓN

I. CURSO 1: FORMACIÓN DE EJECUTIVOS PARA TELEVENTA DE PRODUCTOS INTANGIBLES BANCARIO. (260 HORAS)

MÓDULO 1: Competencias laborales y de empleabilidad basadas en el perfil de ejecutivo de televentas de productos intangibles bancarios establecidas por Chile Valora. (30 HORAS).

OBJETIVOS.

Definir y ejemplificar las principales competencias laborales del oficio de ejecutivo en televentas de productos intangibles bancarios, esto es: el saber, el saber ser y el saber hacer en el ámbito de dicho oficio.

CONTENIDOS	
1. Estrategias de servicio.	5 horas
2. Técnicas de comunicación efectiva.	5 horas
3. Manejo de clientes y situaciones comunes.	5 horas
4. Registros de información significativa para clientes y usuarios.	5 horas
5. Reportes de información relevante a superiores y subordinados.	5 horas
6. Habilidades de Inteligencia Emocional aplicables en el ámbito laboral: Empatía, Asertividad, Trabajo en equipo.	5 horas
Total	30 horas

MÓDULO 2: Capacitación en el oficio de ejecutivo de televentas de productos intangibles bancarios (160 HORAS).

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas para la entrega de un servicio de televentas efectivo.
- Caracterizar los distintos tipos de clientes y usuarios de instituciones bancarias y financieras.
- Utilizar modelos que permitan mejorar la entrega del servicio de televentas de las instituciones bancarias y financieras.
- Poner en práctica las habilidades de comunicación efectiva para establecer una relación fluida con el interlocutor.
- Manejar asertivamente las situaciones difíciles con el cliente y usuario del banco.
- Aplicar las herramientas prácticas modernas a la gestión de televentas de productos intangibles y servicios bancarios.

CONTENIDOS	
1. El modelo de orientación al servicio de televentas bancario: 1.1 Definición y componentes del modelo de televentas bancario. 1.2 La cadena de servicio de televentas bancario. 1.3 Mapa de la entrega del servicio de televentas bancarias.	15 horas

2. El cliente como foco de atención: 2.1 Caracterización del cliente. 2.2 Supuestos conductuales. 2.3 Obstáculos para la relación. 2.4 Detección de necesidades y expectativas del servicio. 2.5 Los momentos de verdad.	20 horas
3. Técnicas y conductas de atención al cliente. 3.1 La estrategia del servicio. 3.2 Técnicas de contacto, resolución y mantención. 3.3 Modelo de comunicación eficiente. 3.4 Habilidades de argumentación efectiva.	20 horas
4. El servicio telefónico con impecabilidad. 4.1 El servicio en la recepción de llamadas. 4.2 El servicio bancario en el telemarketing 4.3 Aspectos paraverbales en la comunicación telefónica. 4.4 Normas a considerar en el servicio telefónico.	20 horas
5. Credibilidad en la relación con clientes. 5.1 Fuentes de credibilidad y confianza. 5.2 Precisión de la oferta de servicio de televentas 5.3 Normas de comportamiento del servicio de televentas.	20 horas
6. Manejo correcto de clientes difíciles. 6.1 La atención de reclamos. 6.2 Estilos de resolución de conflictos. 6.3 Técnicas de tratamiento de quejas y reclamos.	20 horas
7. La gestión de ventas de productos intangibles y servicios bancarios. 7.1 Características de los productos intangibles y servicios bancarios. 7.2 Programación Neurolingüística en el proceso de tele ventas del sector bancario. 7.3 La venta de productos intangibles.	25 horas
8. La productividad en la gestión de televentas en el sector bancario. 8.1 Oportunidades y logro de objetivos. 8.2 Manejo de objeciones. 8.3 Aplicaciones estratégicas para el cierre de televentas.	20 horas
Total	160 horas

MÓDULO 3: Talleres de práctica laboral. (60 HORAS)

OBJETIVOS.

Ejercitar y practicar el conjunto de las principales habilidades, estrategias, técnicas y herramientas prácticas de gestión desarrolladas en la fase de capacitación en el oficio de ejecutivo bancario, con énfasis en ventas.

CONTENIDOS	
1. Taller de buenas prácticas de servicio de televentas de productos intangibles bancarios.	15 horas
2. Taller de comunicación efectiva.	15 horas
3. Taller de técnicas de televentas efectivas.	10 horas
Total	40 horas

MÓDULO 4: Legislación laboral vigente referida al empleo dependiente. (30 HORAS).

OBJETIVOS.

Conocer los principios y disposiciones fundamentales de la legislación laboral vigente y su aplicación práctica referida a la condición de trabajador dependiente, mencionando en forma especial la legislación laboral relativa a la mujer.

CONTENIDOS	
1. El código laboral vigente.	2.5 horas
2. Ley N°20.545 que extiende el Posnatal y modifica las normas de protección a la Maternidad.	2.5 horas
3. Condición para guarderías infantiles.	2.5 horas
4. Acerca del acoso sexual.	2.5 horas
5. El contrato de trabajo.	2.5 horas
6. La jornada laboral.	2.5 horas
7. Remuneraciones.	2.5 horas
8. Término de contrato y finiquito.	2.5 horas
9. El seguro de desempleo.	2.5 horas
10. Inspección del trabajo y fiscalización laboral.	2.5 horas
11. Documentación laboral.	2.5 horas
12. El régimen de subcontratación.	2.5 horas
Total	30 horas

II. CURSO 2: FORMACIÓN DE EJECUTIVOS PARA CALL CENTER DE TELECOBRANZA BANCARIA. (260 HORAS)

MÓDULO 1: Competencias de empleabilidad basadas en el perfil del desarrollo de actividades de servicio en Call Center de telecobranza definido por Chile Valora. (30 HORAS)

OBJETIVOS.

Definir y ejemplificar las principales competencias laborales y de empleabilidad del oficio de ejecutivo para Call Center de telecobranza bancaria, estas son; el saber, el saber ser y el saber hacer en el ámbito del oficio en cuestión

CONTENIDOS	
1. Estrategias y técnicas orientadas al logro de una comunicación efectiva.	5 horas
2. Técnicas de relacionamiento con proveedores, usuarios y clientes internos y externos.	5 horas
3. Diseño de Programas de actividad y operación eficientes.	5 horas
4. Normas de higiene y seguridad.	5 horas
5. Registros y entrega de información relevante a superiores y subordinados.	5 horas
6. Habilidades de Inteligencia Emocional en el trabajo: Empatía, Asertividad, Trabajo en Equipo	5 horas
Total	30 horas

MÓDULO 2: Capacitación en el oficio de ejecutivo para Call Center, con mención en telecobranza. (140 HORAS).

OBJETIVOS.

Aplicar las herramientas blandas y tecnológicas propias de un Contact Center.

Utilizar las habilidades de comunicación efectiva para establecer una relación fluida con el interlocutor.

Diseñar estrategias de telecobranza en base al producto bancario.

Desarrollar modelos de fidelización del cliente deudor bancario.

Distinguir y categorizar los principios fundamentales de la gestión de telecobranza bancaria efectiva.

CONTENIDOS.	
1. Las habilidades y las herramientas de un Call Center y su potencial. 1.1 Uso integral del teléfono: ventajas y desventajas. 1.2 Técnicas y procedimientos para una comunicación telefónica efectiva. 1.3 Reglas de oro para aprender a escuchar. 1.4 La mejor forma de comprender las necesidades del cliente. 1.5 El potencial de un Call Center (Inbound - Outbound).	15 horas
2. Habilidades de comunicación efectiva y de conducta personal necesarias para el trabajo en un Call Center. 2.1 Comunicación verbal: expresión eficaz y el arte de preguntar. 2.2 Sonrisa telefónica y comunicación no verbal: expresión corporal, gestual, dicción, volumen, tono de voz. 2.3 Elementos esenciales en la comunicación telefónica. 2.4 Lo que no se deba a hacer al teléfono. 2.5 PNL y modalidades perceptuales: auditivos y kinestésicos. 2.6 Aprender a dar malas noticias. 2.7 Confección de protocolos.	20 horas

2.8 Comunicaciones y script relativos a la telecobranza bancaria.	
3. Las estrategias de telecobranza y cómo enfrentar las objeciones de los clientes. 3.1 El marketing en la cobranza telefónica 3.2 Administrar el carácter de las personas al teléfono. 3.3 Programación de entrevistas, convencimiento de telecobranza y formulación de alternativas. 3.4 Planificación de la telecobranza.	20 horas
4. La gestión de telecobranza. 4.1 Los beneficios de la telecobranza. 4.2 Objeciones de los clientes deudores. 4.3 Negociación con los clientes deudores. 4.4 Técnicas de respuesta. 4.5 Cierre de la telecobranza.	25 horas
5. Las herramientas de fidelización y requerimientos de clientes deudores. 5.1 Significado del servicio al cliente deudor. 5.2 Satisfacción del cliente deudor. 5.3 Como fidelizar a los clientes deudores. 5.4 Tipos de requerimientos 5.5 Actitud frente a un requerimiento 5.6 Seguimiento al cliente deudor.	20 horas
6. Las herramientas tecnológicas esenciales de un Call Center y como utilizarlas en forma efectiva. 6.1 Las plataformas tecnológicas. 6.2 Plataformas tecnológicas SIC (Control y gestión de llamados). 6.3 La plataforma tecnológica CRM (Ingreso de requerimiento de clientes).	20 horas
7. Elementos esenciales para una telecobranza efectiva. 7.1 Principios básicos para una telecobranza efectiva. 7.2 Argumentos para motivar el pago de una deuda. 7.3 Técnicas de liderazgo y motivación. 7.4 El rol del telecobrador.	20 horas
Total	140 horas

MÓDULO 3: Talleres de práctica laboral. (60 HORAS)

OBJETIVOS.

Ejercitar y practicar las habilidades, estrategias, técnicas y herramientas prácticas de gestión desarrolladas en la fase de capacitación en el oficio de ejecutivo de Call Center en telecobranza bancaria.

CONTENIDOS	
1. Taller Uso eficiente de herramientas de un Call Center.	10 horas

2. Taller Competencias de comunicación efectiva y conducta personal en un Call Center.	10 horas
3. Taller Estrategias de telecobranza bancaria.	10 horas
4. Taller Fidelización y satisfacción del cliente deudor.	10 horas
5. Taller Uso apropiado de herramientas tecnológicas de un Call Center.	10 horas
6. Taller Gestión de telecobranza bancaria efectiva.	10 horas
Total	60 horas

MÓDULO 4: Fundamentos y aplicabilidad de la Legislación Laboral vigente referidos al empleo dependiente. (30 HORAS).

OBJETIVOS.

Conocer los principios y disposiciones fundamentales de la legislación laboral vigente y su aplicación práctica referida a la condición de trabajador dependiente, haciendo especial mención a la legislación laboral atinente a la mujer.

CONTENIDOS	
1. El código laboral vigente.	2.5 horas
2. Ley N°20.545 que extiende el Posnatal y modifica las normas de protección a la Maternidad.	2.5 horas
3. Condición para guarderías infantiles.	2.5 horas
4. Acerca del acoso sexual.	2.5 horas
5. El contrato de trabajo.	2.5 horas
6. La jornada laboral.	2.5 horas
7. Remuneraciones.	2.5 horas
8. Término de contrato y finiquito.	2.5 horas
9. El seguro de desempleo.	2.5 horas
10. Inspección del trabajo y fiscalización laboral.	2.5 horas
11. Documentación laboral.	2.5 horas
12. El régimen de subcontratación.	2.5 horas
Total	30 horas

III. CURSO 3: FORMACIÓN DE OPERADOR DE COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL. (260 HORAS.)

MÓDULO 1: Competencias laborales y de empleabilidad referidas al oficio de operador de computación e informática para personas con discapacidad visual. (30 horas).

Objetivos.

Definir y ejemplificar las principales competencias laborales y de empleabilidad correspondientes al oficio de operador de sistemas computacionales e informáticos para personas con discapacidad visual.

Contenidos	
1. Conceptos y terminología.	5 horas
2. Las principales herramientas informáticas.	5 horas
3. Las buenas prácticas laborales en el ámbito de la informática.	5 horas
4. Autonomía en el trabajo informático.	5 horas
5. Competencias de conocimiento, actitudinales y conductuales en el oficio de operador informático.	5 horas
6. Conocimientos y aplicación de los programas informáticos que se adecuen a las características propias de los puestos laborales a servir.	5 horas
Total	30 horas

MÓDULO 2: Formación en el oficio operador de informática para personas con discapacidad visual. (140 horas).

La capacitación en informática que desarrollaremos será el aplicado exitosamente por el Proyecto Aulas de Gestión Ocupacional para América Latina – ÁGORA Chile, que se ha abocado específicamente al área informática realizando cursos que consideran Dactilografía y las herramientas ofimáticas, a saber: Word, Excel, Internet, Correo Electrónico, materias que resultan indispensables a la hora de acceder a un empleo.

OBJETIVOS DEL CURSO:

- a) Objetivo General: Capacitar a las personas con discapacidad visual en materias Informáticas, para proporcionarles herramientas que les permitan ingresar al mundo laboral.
- b) Objetivos Específicos:
 - Proporcionar a las personas con Discapacidad Visual, herramientas informáticas necesarias para que mediante el lector de pantalla JAWS, puedan desarrollar tareas básicas con el Sistema Operativo Windows y algunas de sus aplicaciones tales como : Microsoft, Word, Excel, Internet Explorer y el Explorador de Windows.
 - Proporcionar a las personas con baja visión, herramientas informáticas necesarias para que mediante el magnificador de pantalla MÁGIC, puedan desarrollar tareas básicas con el Sistema Operativo Windows y sus principales entornos de trabajo.
 - Entender en forma lógica, y no memorizar, los distintos procesos de la informática, como así mismo ser capaz de resolver algunos problemas de software que se presentan en la práctica.
 - Adaptar el programa de trabajo general a las necesidades de cada estudiante.

De acuerdo a la experiencia nuestros beneficiarios, para cumplir con los requerimientos productivos de las empresas que cada día se tornan más exigentes, deben poseer:

1. Rapidez dactilográfica
 - Conocimiento y dominio del teclado al tacto
2. Manejo de los comandos para trabajar en Word particularmente en:
 - Creación de nuevos documentos e impresión de los mismos
 - selección de textos y modificación de documentos
 - creación de tablas y listas
 - activación de corrector ortográfico
 - comandos para aumentar y disminuir velocidad en la voz de lectura
3. En Excel aplicar los comandos de JAWS para:
 - filtrar, buscar y ordenar tablas de datos, ya sea en columnas o filas
 - crear y utilizar fórmulas para cálculos matemáticos simples y de mediana complejidad
 - creación de planillas tales como una agenda telefónica.
 - creación de planillas avanzadas, ejemplo: liquidación de sueldos de trabajadores
4. Utilizar todos los comandos de lectura de JAWS en Internet Explorer, esto significa manejar:
 - cuadros de edición
 - activar/desactivar formularios
 - activar botones
 - buscar y leer tablas
 - buscar y leer marcos
 - buscar y leer párrafos
 - buscar encabezados
 - acceder a enlaces ya visitados
 - desplazarse de una página a otra y volver a la página anterior
 - trabajar con múltiples pestañas en una sola ventana o con múltiples ventanas en forma independiente
5. Asimismo correo electrónico vía Web y configuración de correo electrónico programa cliente, por ejemplo: Microsoft Outlook.

Nuestro Plan de Trabajo con los alumnos está estructurado de la siguiente forma:

CONTENIDOS	
Unidad 1: "Dactilografía y conceptos básicos de Windows"	10 horas
a. Dactilografía (Conocimiento y dominio del teclado al tacto). b. Reconocimiento de los componentes periféricos de un computador. c. Sistema Operativo y Software. d. Conociendo el Escritorio y la Barra de Tareas. e. Los Íconos y el Menú Inicio. f. Descripción general de la forma y componentes de una ventana, barra de título, barra de menú, barra de estado, entre otros.	

<ul style="list-style-type: none"> g. Ayudas de JAWS. h. Función Elástico. i. Explorador de Windows. j. Mis Documentos: crear carpetas, copiar, cortar, pegar, cambiar nombre de elementos y borrar. k. Papelera de Reciclaje: restaurar elementos y vaciar Papelera. l. Utilizar JAWS cuando no hay programas abiertos, para saber en qué ventana están ubicados la fecha, la hora entre otros comandos útiles al momento de iniciado el PC. 	
Unidad 2: "Microsoft Word"	
<ul style="list-style-type: none"> a. Comandos de Verbalización, desplazamiento del cursor, selección; edición y formato de texto. b. Guardar y recuperar documentos. c. Cortar, copiar, pegar deshacer cambios y borrar texto. d. Comandos para aumentar y disminuir velocidad en la voz de lectura. e. Comandos de JAWS para ubicación espacial dentro de un documento, atributos de Carácter y párrafo, color de fuente y fondo. f. Corrección ortográfica. g. Creación de tablas y listas. h. Inserción de imágenes en un texto. 	30 horas
Unidad 3: "Microsoft Excel"	
<ul style="list-style-type: none"> a. Reconocimiento de Celdas, columnas y filas y regiones de datos. b. Desplazamiento entre Celdas y edición de Celdas. c. Creación manual de fórmulas. d. Fórmulas de suma y autosuma, resta, multiplicación, división, promedio y porcentajes. e. Creación de presupuestos. f. Formato y edición de una planilla Excel. g. Configuración de JAWS para la lectura de la cantidad de información (adaptar la lectura a los diferentes tipos de bases de datos). h. Navegación por el contenido de una base de datos, estructura, configuraciones de JAWS, entre otros. i. Comandos buscar, buscar y reemplazar, e "ir a". j. Utilización del diálogo Ordenar. k. Activación y utilización de autofiltro. l. Inserción de Comentarios, comandos de lectura de comentarios de manera individual y por lista, Modificación y borrado de comentarios. 	30 horas
Unidad 4: "Internet"	
<ul style="list-style-type: none"> a. Qué es Internet, un navegador y una página Web. b. Qué son los enlaces y los comandos para reconocerlos y 	35 horas

<p>utilizarlos.</p> <p>c. Qué son los encabezados, comandos para reconocerlos y utilizarlos.</p> <p>d. Localizar y leer rápidamente porciones de texto libres de enlaces en una WEB.</p> <p>e. Leer diarios y revistas en línea.</p> <p>f. Qué son los marcos y comandos para localizarlos y utilizarlos.</p> <p>g. Comandos para detectar y moverse por tablas.</p> <p>h. Comandos para localizar y leer listas.</p> <p>i. Formulario, los 5 elementos que lo componen, la función de cada uno.</p> <p>j. El modo formulario y cómo utilizarlo.</p> <p>k. Realizar búsquedas en Google.</p> <p>l. Crear una cuenta de correo electrónico en Gmail.</p> <p>m. Administrar la cuenta de correo electrónico de Gmail.</p>	
<p>Unidad 5: "Microsoft Outlook"</p>	
<p>a. Cómo entrar en el Programa Microsoft Outlook.</p> <p>b. La pantalla principal de Microsoft Outlook, (lista de mensajes, lista de contactos y lista de carpetas).</p> <p>c. Recibir y leer correo electrónico con la cuenta de Gmail en Outlook.</p> <p>d. Responder, corregir ortografía y enviar mensajes.</p> <p>e. Administrar contactos.</p> <p>f. Crear carpetas de almacenamiento.</p> <p>g. Mover, copiar y eliminar mensajes entre carpetas.</p> <p>h. Configurar una cuenta de usuario en Outlook, ejemplo: Gmail, Yahoo, Hotmail, etc.</p> <p>i. Personalizar Outlook, para optimizar su respuesta con JAWS.</p>	<p>35 horas</p>
<p>Total</p>	<p>140 horas</p>

MÓDULO 3: Talleres de práctica laboral (60 horas).

OBJETIVOS.

Ejercitar y practicar las habilidades desarrolladas y las herramientas informáticas impartidas relativas al oficio de operador de informática para personas con discapacidad visual.

<p>Contenidos</p>	
Taller de WINDOWS.	10 horas
Taller de Microsoft Word.	10 horas
Taller de Excel.	20 horas
Taller de Internet.	10 horas
Taller de Microsoft Outlook.	10 horas

Total	60 horas
--------------	-----------------

MÓDULO 4: Legislación laboral vigente aplicada a la condición de trabajador dependiente. (30 horas)

OBJETIVOS.

Conocer los principios y disposiciones de la legislación laboral vigente y su aplicación a la condición de trabajador dependiente, enfatizando la legislación laboral específica relativa a la mujer.

CONTENIDOS	
1. El código laboral vigente.	2.5 horas
2. Ley N°20.545 que extiende el Posnatal y modifica las normas de protección a la Maternidad.	2.5 horas
3. Condición para guarderías infantiles.	2.5 horas
4. Acerca del acoso sexual.	2.5 horas
5. El contrato de trabajo.	2.5 horas
6. La jornada laboral.	2.5 horas
7. Remuneraciones.	2.5 horas
8. Término de contrato y finiquito.	2.5 horas
9. El seguro de desempleo.	2.5 horas
10. Inspección del trabajo y fiscalización laboral.	2.5 horas
11. Documentación laboral.	2.5 horas
12. El régimen de subcontratación.	2.5 horas
Total	30 horas

4.4 Taller Práctico:

Fecha de inicio 3 de agosto al 31 de agosto de 2015.

Lugar donde se realizarán: Diferentes empresas.

Lugar de coordinación: Huérfanos 886, of 1118.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

La modalidad de talleres prácticos se realizará como parte del proceso formativo, tanto en aula como en Empresas, en el último tramo previo a egresar, los beneficiarios desarrollarán actividades pedagógicas traducidas en talleres prácticos donde demostrarán la internalización de los conocimientos adquiridos. La simulación en aula y la práctica real supervisada por un relator en Empresas serán factores decisivos pues su ponderación representará el 40% de la ponderación de la nota final. El tiempo destinado a este efecto serán 40 horas cronológicas divididas en módulos de trabajo y la forma de calificar la participación en los citados talleres prácticos estará señalada por la aptitud que el beneficiario logre en la simulación y en un ambiente laboral.



El horario tentativo para los talleres prácticos será de mañana, 9:00 a 13:00 o tarde de 14:00 a 18:00 hrs. Los posibles lugares para desarrollar dichas prácticas son el Banco Santander, área cobranzas; empresa ORSAN, área ventas. Todos aquellos alumnos que participen en la formación de los oficios respectivos, realizarán la práctica, es decir 70 personas.

4.5 Intermediación Laboral:

Fecha de inicio 5 de mayo de 2015

Fecha de término: 31 de diciembre de 2015.

Lugar de coordinación: Huérfanos 886, of 1118.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

El proceso de intermediación laboral es continuo en el tiempo, mientras se ejecutan las diversas etapas de este programa social, se gestionan entrevistas, reuniones de trabajo, revisión de posibles puestos de empleo y compromisos con empresas que puedan dar puestos de trabajo.

Para realizar la Intermediación laboral se contempla:

- 1) Tener un profundo conocimiento de las habilidades y destrezas laborales que presenten los beneficiarios, ya sean adquiridas por medio de la reciente capacitación o internalizadas con anterioridad, conocimiento personalizado, esto se lleva a efecto desde el momento en que se selecciona al beneficiario pues en su entrevista inicial, ante un equipo multidisciplinario, se pretende conocer su orientación laboral, competencias técnicas, experiencia laboral si la tuviere, competencias humanas y expectativas laborales del beneficiario.
- 2) Explorar mediante visitas a empresas posibilidades de puestos de trabajo, esta indagación se verifica mediante diversas entrevistas con gerentes de recursos humanos, gerentes de personal o gerentes de producción, a los cuales se les presenta el proyecto y se les instruye respecto de las capacidades de los beneficiarios a la hora de desempeñar un trabajo, por otra parte se concurre a la empresa para conocer, analizar y adaptar informáticamente el puesto de trabajo mediante la programación de JAWS y creación de script para que nuestros beneficiarios puedan desempeñarse de forma productiva de acuerdo a las necesidades que el cargo y la empresa requieran.
- 3) Firmar convenios con entidades públicas, privadas y sitios que ofrecen empleo para conseguir plazas de trabajo, en efecto en la presentación del presente proyecto se acompañaron cartas que establecen una manifestación de intención por parte de diversas empresas y compañías que pudiesen eventualmente entregar plazas de empleo a los beneficiarios de nuestro proyecto, considerando la favorable experiencia del pasado reciente y la formación en oficios que entregaremos a las personas con discapacidad visual y que resulta coincidente con el giro al que se

- dedican las citadas empresas; dichas empresas son FASTCO, Banco Santander, Caja Compensación Los Andes, Banco BCI.
- 4) Llevar a cabo actos públicos tales como: Ceremonia de lanzamiento del proyecto, ceremonia de graduación de los beneficiarios, charla expositiva para los empresarios de Asexma que dé cuenta del proyecto, charlas de difusión del proyecto donde se invitan a Gerentes de Recursos Humanos, Gerentes de Personal, empresarios, etc. la idea es exponer nuestro proyecto para solicitar empleo. Esta estrategia de reunir a diversos empresarios, gerentes o funcionarios de empresas con poder en la toma de decisión que nos permita obtener posibilidades de empleo para nuestros beneficiarios se realizarán en los gremios empresariales tales como Asexma, Cámara Española de Comercio, Sofofa, etc.
 - 5) Participar durante el año de Ferias Laborales donde las empresas realizan ofertas de trabajo y procesos de selección. La programación de estos eventos depende principalmente de las coordinaciones que podamos realizar con las diversas municipalidades de la región metropolitana que realizan estas ferias, a saber: Municipalidad de la Reina, La Florida, La Cisterna, San Miguel, Santiago, Pedro Aguirre Cerda, etc. La idea es participar al menos en 4 ferias mientras dure la ejecución del presente programa.

Los resultados esperados de la intermediación laboral, el 100% de los beneficiarios que participan del proceso de formación son intermediados laboralmente, vale decir, concurren a entrevistas de trabajo, procesos de selección, búsqueda de empleos, etc. La idea es que todos los beneficiarios del proyecto tengan las entrevistas necesarias hasta conseguir su ubicación laboral, por tanto no acudirán a una sola entrevista, aquellos casos en que no se puedan ubicar laboralmente durante el proceso de ejecución del proyecto seguirán asistiendo a posibilidades de empleo pues este programa continúa en el tiempo no obstante el término de la ejecución presupuestaria.

4.6 Inserción Laboral:

Fecha de inicio 02 de septiembre de 2015

Fecha de término: 31 de diciembre de 2015.

Lugar de coordinación: Huérfanos 886, of 1118.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

Las etapas de intermediación e inserción laboral consideran tantas oportunidades de participación en entrevistas de trabajo y selección de personal como los beneficiarios requieran para ser incluidos en el mundo laboral.

Algunas empresas que nos han entregado puestos de trabajo son: Banco Santander, Normaliza, Fastco Chile, MB servicios, Alt solutions, DTS Chile, ORSAN, Recsa, Walmart, Cruz Blanca, etc. Número de empleos comprometidos alrededor de 55 personas.



Metas de colocación Laboral: El 65% del total de los beneficiarios del proyecto se establece como meta de colocación, vale decir, se espera que 45 personas encuentren empleo formal mediante la ejecución del presente proyecto. Lo anterior se acreditará mediante copia del contrato de trabajo, de duración de al menos 1 mes.

4.7 Acompañamiento (durante el proyecto):

Fecha de inicio: 1 de junio de 2015

Fecha de término: 31 de diciembre de 2015.

Lugar de coordinación: Huérfanos 886, of 1118.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

El presente Proyecto considera un enfoque altamente personalizado, tanto en el trato como en el trabajo con los beneficiarios que se lleva a efecto en las diversas etapas que considera su ejecución. En el diagnóstico, inscripción, evaluación y selección de beneficiarios participa un equipo interdisciplinario que involucra al coordinador del Proyecto, gestor laboral, psicólogo y al responsable de los procesos formativos.

La metodología consiste en entrevistas personales, evaluación psicosocial, análisis de casos a seleccionar, etc. Esta instancia considera un período de a lo menos 3 meses.

Una segunda etapa donde el acento estará dado por la formación de los beneficiarios, los profesionales que acompañan este proceso son los relatores de los diversos cursos, el psicólogo laboral, coordinador del Proyecto y gestor laboral, una vez integrado al mundo del trabajo el beneficiario recibe visitas del gestor laboral, el coordinador del proyecto y el psicólogo, todo esto con el propósito de resolver las dificultades iniciales que siempre se producen cuando el beneficiario recién comienza en un empleo, son de común ocurrencia los ajustes en temas tan sensibles como la relación con los demás trabajadores que no tienen discapacidad visual, los niveles de presión y estrés deben ser contenidos, las dificultades informáticas que presentan las aplicaciones tienen que ser subsanadas, las dudas en cuanto a la duración de la jornada de trabajo, la pertenencia o no a un sindicato, el ofrecimiento del trabajador para realizar horas extras, firma de anexos de contratos son situaciones en que necesariamente se requiere la participación de los profesionales antes citados. Esta etapa tiene una duración de 3 meses, quizás éste es el momento más importante en la ejecución del Proyecto, pues estamos formando a personas con discapacidad visual para ser incluidos por primera vez en el mundo del trabajo consiguiendo con ello una mejor valoración de sí mismos al pasar a formar parte del aparato productivo del país y en definitiva conseguir una auténtica inclusión social.

La tercera etapa considera tres meses de duración y pone el foco en la intermediación laboral, los beneficiarios participan de diversos procesos de selección de personal, entrevistas de trabajo, adaptación a puestos de trabajo, etc. He aquí entonces la



oportunidad de conseguir una plaza de empleo. Las condiciones en que participan en la selección son las mismas a las que cualquier trabajador debe someterse, lo importante es que nuestro proyecto realiza las adaptaciones informáticas necesarias para conseguir el nivel de productividad requerido por el cargo al que se postula. La intermediación laboral comienza una vez terminado el proceso formativo y se extiende y prolonga por todo el tiempo que considera la ejecución de este Proyecto y más.

La cuarta etapa considera la colocación laboral de los beneficiarios, aquí tanto el gestor laboral como el coordinador del proyecto culminan un trabajo orientado a la búsqueda de oportunidades laborales, cuando el empleo se encuentra y el beneficiario resulta elegible para el cargo, nuestro Proyecto apoya su inserción laboral por medio de la inducción al empleo, adaptación informática, capacitación in situ y charlas a los demás trabajadores que se han de relacionar con nuestros beneficiarios, el tiempo de duración de esta etapa comienza, al igual que la intermediación, una vez terminada el proceso de formación y se prolonga por toda la ejecución del proyecto.

4.8 Seguimiento ex – post:

Fecha de inicio: 2 de enero de 2016

Fecha de término: 30 de septiembre de 2016

Lugar de coordinación: Huérfanos 886, of 1118.

Responsable Sr. Miguel Ulloa Asencio, Coordinador Ejecutivo, Proyecto Social Fundación Luz / Ágora Chile, hmulloa@hotmail.com; proyectoagora@gmail.com

El Proyecto desarrolla un permanente apoyo y seguimiento a todos los beneficiarios que han sido incluidos por nuestra gestión en los diversos puestos de trabajo, los contactos y vinculaciones para realizar la actividad antes señalada se hace mediante informes emanados de los Deptos. de Recursos Humanos de las empresas, Áreas de soporte informático de las compañías y visitas del coordinador ejecutivo con Gerentes o Subgerentes de Recursos Humanos o Gerentes Operacionales o Gerentes Generales.

La periodicidad de las actividades de seguimiento se traduce a lo menos en 4 visitas mensuales a las empresas y constantes comunicaciones vía correo electrónico o telefónico. Dicho de otra forma, el seguimiento se realiza a todos los beneficiarios integrados al mundo del trabajo y esta labor tiene diferencias de acuerdo al nivel de integración que el trabajador ha conseguido en su empleo, vale decir, si un trabajador logra una rápida integración con sus compañeros de trabajo, cumpliendo de buena forma con el cargo asignado, teniendo buenos niveles de producción y rendimiento; el seguimiento se puede realizar vía telefónica o por e-mail, en cambio si el trabajador no consigue una rápida adaptación al puesto de trabajo se hace necesario visitarle con mayor asiduidad, conocer las dificultades que está teniendo, conversar con el supervisor o jefe directo, solicitar retro alimentación y entregar un mayor soporte por parte del programa para que este trabajador no pierda su empleo y consiga pasar las vallas que significan su primera integración a un empleo formal. La metodología aplicada al

seguimiento ex post consiste en periódicas visitas, tanto a las empresas donde están integrados los beneficiarios, como la recepción de informes emanados del personal de recursos humanos de las empresas, supervisores o jefaturas. La duración del seguimiento ex post se realiza durante 9 meses después del término de la ejecución.

5. DESCRIPCIÓN CUALITATIVA DE CADA RECURSO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

5.1 Gastos Operacionales:

- **Aportes a Beneficiarios:** Se pagará \$4.000 diarios por movilización y colación, dicho pago se realizará el último día hábil de la semana consignándose en una planilla de pago que los beneficiarios deberán firmar o huella dactilar acreditando la recepción del beneficio. Corresponde a 80 días de clases.
- **Cuidado Infantil:** según el caso lo requiera, se contempla la contratación de jardín infantil o sala cuna; o contratación de técnico parvulario. Dicho servicio se realizará acorde al horario de clases durante la etapa de capacitación y práctica.
- **Servicios de capacitación:** En este gasto está contemplado el pago de la OTEC VMS Capacitadores Cía. Ltda. RUT 77.974.030-7, que impartirá los 3 cursos en oficios de Ejecutivo de Ventas de Productos Intangibles, Ejecutivo de Cobranza Telefónica y Formación en Informática para Personas con Discapacidad Visual Orientados a la Inclusión Laboral de este colectivo. Dicho costo incluye: Relatores, materiales de consumo, material didáctico para participantes, dependencia del local y salas, utilización de equipos, actos de lanzamiento del curso, gastos de salidas a terreno y visitas guiadas. Acto de cierre del curso y entrega de diplomas.
- **Seguro de beneficiarios (Corredora de Seguros Banco de Chile):** corresponde a la contratación de una póliza de seguros con cobertura de accidentes personales y de vida (accidentes de trayectos, reembolso de gastos médicos) para los 70 participantes, tiene cobertura desde el inicio de las capacitaciones hasta el término del proyecto.
- **Comunicación y difusión:** este ítem contempla la difusión del proyecto en la Región Metropolitana, a través de prensa escrita, radio, televisión. La planificación de la difusión de los medios de comunicación está a cargo del Periodista Señor Daniel Ortiz Alfaro.
- **Servicios de colocación y seguimiento:** Gestor(a) Laboral del Proyecto. Se encarga de la búsqueda y análisis de eventuales puestos de trabajo para la inserción laboral de los beneficiarios. Verina Ibarra Ramírez. Duración del cargo 9 meses.

5.2 Gastos de Administración:

- **Servicios de Recursos Humanos:**
 - o **Coordinador** Héctor Miguel Ulloa Asencio. Duración del cargo 9 meses.

Ejecutivo del proyecto Capacitación e integración laboral de la población con discapacidad visual de la Región Metropolitana. Coordinar todas las actividades tendientes a ejecutar el Proyecto de Formación y Empleo para las Personas con Discapacidad Visual.

- **Servicios especializados:** Catherine Cortez Morande. Duración del cargo 9 meses. Los servicios especializados, considera el cargo de Instructor y Adaptador Informático. Este profesional es Profesora de Educación Diferencial con mención en Trastornos de la visión, titulado en la Universidad de Ciencias de la Educación. Las técnicas pedagógicas diseñadas para la entrega de los conocimientos a personas con discapacidad visual son la herramientas fundamentales que conoce y maneja este profesional, por otra parte el uso de los Softwares especializados para personas con discapacidad visual tales como Jaws, Magic, Open book, etc., permiten entregar las herramientas informáticas adecuadas para que los beneficiarios de este Proyecto ejecuten oficios remunerados en los cuales se capacitarán. Además realiza la adaptación informática de los puestos de trabajo que permite a los alumnos, desarrollar de manera adecuada su empleo. Dicho profesional es requerido desde la intermediación, concurre junto a gestor(a) laboral a empresas.
- **Secretaria:** Nicole Pino. Duración del cargo 9 meses. Coordina, recepciona, toma contacto con los beneficiarios y organiza las actividades que permiten la ejecución del proyecto en todas sus etapas.
- **Apoyo administrativo: Asesor Contable** Felipe Aroldo Soto Cornejo. Duración del cargo 9 meses. Encargado de Preparar informes de rendición de gastos, coordinar entrega de bono a beneficiarios. Llevar la contabilidad integral del proyecto y responsable financiero del proyecto.

- **Material de oficina:** Este ítem solventará los gastos de papelería, a saber: Papel carta, Papel Oficio, Archivadores, Cuadernos, Lápices, Corchetes, Clips, Scotch, Plumones Pizarra, Correctores, Reglas, Corchetera, Sacacorchetes, Post it, Cartonero.
- **Impresión, fotocopias, encuadernación:** Se solventará los gastos de cartridge de tinta para fotocopias destinadas a la ejecución del proyecto y encuadernaciones.
- **Materiales y útiles de aseo:** contempla la compra de útiles de aseo para la mantención y funcionamiento de las dependencias del proyecto.
- **Movilización equipo de trabajo:** está orientado a solventar pago de movilización del equipo administrativo y ejecutor del proyecto.
- **Servicios básicos:** contempla el pago de gastos comunes, telefonía, internet, luz y consumos básicos.

6. Anexos

6.1 Carta Gantt.

Ejecución del proyecto

ETAPAS	Meses	mayo				junio					julio				agosto					septiembre			
	Semanas	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26
		04-may	11-may	18-may	25-may	01-jun	08-jun	15-jun	22-jun	29-jun	06-jul	13-jul	20-jul	27-jul	03-ago	10-ago	17-ago	24-ago	31-ago	07-sep	14-sep	21-sep	28-sep
Difusión		x	x	x	x	x	x	x															
Selección de beneficiarios		x	x	x	x	x	x	x	x	x													
Capacitación						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	01-sep			
Taller práctico															x	x	x	x	x				
Intermediación		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Inserción Laboral																				x	x	x	x
Acompañamiento						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Subsidios Beneficiarios						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Seguimiento ex post																							

Vigencia del convenio

ETAPAS	Meses	octubre					noviembre					diciembre				ene-16				feb-16				
	Semanas	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	
		05-oct	12-oct	19-oct	26-oct	02-nov	09-nov	16-nov	23-nov	30-nov	07-dic	14-dic	21-dic	28-dic	04-ene	11-ene	18-ene	25-ene	01-feb	08-feb	15-feb	22-feb	29-feb	
Difusión																								
Selección de beneficiarios																								
Capacitación																								
Taller práctico																								
Intermediación		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
Inserción Laboral		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
Acompañamiento		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
Subsidios Beneficiarios																								
Seguimiento ex post															x	x	x	x	x	x	x	x	x	

6.2 Tabla de Indicadores.

Etapa	Nombre del Indicador	Meta descriptiva con % de acuerdo a propuesta	Indicadores Fórmula de Cálculo	Medios de verificación en correlación a indicadores
Convocatoria y selección	Actividades de convocatoria	10 actividades de convocatoria realizadas para la selección de potenciales beneficiarios.	Nº de actividades de convocatoria realizadas	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Actas de reunión y/o asistencia. ↑ Fotografías.
	Beneficiarios seleccionados	100% de beneficiarios seleccionados según cobertura adjudicada.	$(120 \text{ de seleccionados que cumplen requisitos} / 70 \text{ de beneficiarios según cobertura}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Ficha de inscripción. ↑ Resumen listado de seleccionados. ↑ Lista de espera.
Difusión	Plan de difusión	100% de las actividades propuestas en el plan de difusión, son realizadas.	$(12 \text{ de actividades realizadas} / 12 \text{ de actividades propuestas}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Copia del medio de difusión utilizado (folletería, pendón, publicaciones en diarios, difusión radial, fotografías, entre otros).
Capacitación	Término de Capacitación	80% de los usuarios aprueba la etapa de capacitación.	$(\text{Nº de personas certificadas} / 70 \text{ beneficiarios adjudicados}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Certificado emitido por OTEC que señale calificación y % de asistencia.
	Horas de Capacitación	Se dicta el 100% de las horas programadas en el plan de capacitación de cada oficio propuesto.	$(260 \text{ horas impartidas} / 260 \text{ horas programadas}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Libro de asistencia.
Intermediación	Empresas contactadas	20 empresas contactadas en los rubros de acuerdo a los oficios capacitados.	Nº de empresas contactadas	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Cartas de compromiso. ↑ Actas de Reuniones. ↑ Registro de contactos (Base de datos de las empresas contactadas).
	Beneficiarios intermediados	100% de los egresados de la capacitación son intermediados laboralmente.	$(\text{Nº beneficiarios intermediados} / \text{Nº beneficiarios egresados de la capacitación}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Plan de intermediación firmado por beneficiario y ejecutor.

Inserción Laboral	Beneficiarios insertos	65% de los beneficiarios insertos laboralmente.	(N° personas insertas laboralmente / 70 cupos adjudicados) x 100	↑ Copia Contratos de trabajo y anexos correspondientes.
Acompañamiento	Acompañamiento	100% de los beneficiarios contó con apoyo y acompañamiento durante la ejecución del proyecto.	(70 usuarios con acompañamiento individual-grupal / 70 beneficiarios adjudicados)	↑ Bitácora, registros o actas de actividades individuales y grupales.

6.3 Certificado de antecedentes laborales y previsionales de organismos subcontratados (OTEC)