



**APRUEBA CONTENIDO REFERENTE A LA
GESTION DEL SERVICIO DE ATENCION USUARIOS
DE JUNAEB DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS
DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN PARA LA
LICITACIÓN ID 85-18-LR20.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2517

SANTIAGO, 13 OCTUBRE 2020

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°15.720 que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar Y Becas; en el Decreto Supremo de Educación N°5.311 de 1968 que reglamenta a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas,; en el Decreto Ley N°180 de 1973 que declara el receso del consejo de JUNAEB cuyas facultades otorga a su secretario general; en la Resolución 70 de 2020, que aprueba las bases administrativas y técnicas y anexos para la contratación del servicio de suministro de alimentación para los beneficiarios de los programas de alimentación escolar y el programa de alimentación de párvulos para los años 2021, 2022, 2023 y hasta febrero de 2024, correspondiente a la licitación ID 85-18-LR20; en el Decreto N°5 de 2018 del Ministerio de Educación que designa al Secretario General de JUNAEB y en la Resoluciones N°7 y N°8 de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón:

CONSIDERANDO:

1. Que, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante JUNAEB, en conformidad con lo establecido por el artículo 1° de su Ley Orgánica, Ley N°15.720 de 1964 y su Reglamento, el Decreto Supremo N°5.311 de 1968, es una Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y está considerado como un servicio público descentralizado, según lo establecido por el D.F.L. 1-19.653 de 2000, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
2. Que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, tiene como misión la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social y económica a los

escolares, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades ante la educación, de conformidad a lo establecido en el artículo 1° de la ley N°15.720;

3. Que, con este propósito, se asigna anualmente a la JUNAEB, los recursos necesarios para financiar entre otros, el Programa de Alimentación Escolar y Programa de Alimentación Párvulos, en adelante indistintamente PAE/PAP, en virtud del cual se entrega diariamente a sus beneficiarios más de 4.000.000 de servicios de alimentación.
4. Que, en este contexto por medio de la Resolución Afecta N°70 de 2020, JUNAEB aprobó las bases administrativas, técnicas y anexos de la Licitación ID 85-18-LR20, por medio de la cual se licitará el servicio de alimentación para las siguientes unidades territoriales 301, 302, 506, 508, 507, 509, 510 511, 606, 607, 608, 806, 816, 817, 818, 819, 820, 1301, 1304, 1306, 1331, 1339, 1390, 1391, 1392, 1393, 1604, 1605, 1101, 1383, 1383, 1385, 1385, 1387, 1388, 1389, 1394, 1395, 1396, 1397, 1398 y 1399, para los años 2021, 2022, 2023 y hasta febrero de 2024.
5. Que, de conformidad a lo establecido en los Apéndice N°12 de la licitación ID 85-18-LR20, es necesario establecer las exigencias mínimas que deberán cumplir las empresas concesionarias que se adjudiquen la entrega del Programa de Alimentación, en lo que respecta a la implementación, desarrollo y control de un sistema de atención telefónica y plataforma virtual (Atención Vía Web), que permitan la recepción y tratamiento de las consultas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos que directamente planteen los usuarios del Programa de Alimentación.
6. Que, en virtud de lo señalado en el considerando precedente, corresponde aprobar mediante el presente acto el documento denominado: "Contenido Referente a la Gestión del Servicio de atención Usuarios de Junaeb de las Empresas Proveedoras del Programa De Alimentación" cuyo texto se aprueba mediante el presente acto.
7. Que, es preciso indicar que el documento que por este acto se aprueba, forma parte de los antecedentes y documentos que los prestadores del servicio de alimentación PAE/PAP, deben observar durante la ejecución del contrato.

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE, de conformidad a los fundamentos señalados en la parte considerativa del presente acto, el

“Contenido Referente a la Gestión del Servicio de atención Usuarios de Junaeb de las Empresas Proveedoras del Programa de Alimentación”, que es parte de los antecedentes para la ejecución del servicio de alimentación de la Licitación ID-85-18-LR20, cuyo texto es el siguiente:

“Contenido Referente a la Gestión del Servicio de atención Usuarios de Junaeb de las Empresas Proveedoras del Programa de Alimentación”

1. INTRODUCCIÓN

JUNAEB dentro de su objetivos debe velar por atender las consultas que realizan sus usuarios en materias referentes al acceso a beneficios y la necesidad de esta población de contar con un punto de contacto no presencial para informarse respecto de los requisitos, documentos y pasos a seguir para realizar trámites necesarios en el contexto de la entrega de sus diferentes beneficios, como son por ejemplo Becas, Alimentación, Salud, Útiles Escolares, Tarjeta Nacional Estudiantil, Computadores y otros administrados y gestionados por la institución, y ser correctamente derivados a las dependencias presenciales propias o de otros servicios públicos que se requiera. Que entre estos beneficios uno de los programas de mayor envergadura es el Programa de Alimentación Escolar, consistente en la entrega de servicios de desayuno, almuerzo, once y/o colación en establecimientos educacionales desde nivel salas cuna hasta cuarto medio, incluyendo educación adultos.

En virtud de lo anterior, es necesario contar con un servicio de atención telefónica y plataforma virtual (Atención Vía Web) eficiente y oportuna, capaz de soportar y recibir alta carga de llamadas, entregar información precisa, realizar derivación telefónica y virtual de usuarios y/o beneficiarios del Programa de Alimentación de forma expedita y correcta, con pautas y metodologías establecidas por JUNAEB.

Por lo anterior, mediante el presente documento se detallan las exigencias mínimas que deberán cumplir las empresas concesionarias que se adjudiquen la entrega del Programa de Alimentación, en lo que respecta a la implementación, desarrollo y control de un sistema de atención telefónica y plataforma virtual (Atención Vía Web), que permitan la recepción y tratamiento de las consultas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos que directamente planteen los usuarios del Programa de Alimentación.

Los estándares requeridos en el apéndice 12 de las bases de licitación, deben cumplir a los menos los siguientes aspectos:

- Desarrollo e implementación de una plataforma de atención telefónica y otra de atención vía web (plataforma virtual) que permitan capturar y realizar la gestión de atención y tratamiento de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que ingresen por estos sistemas.

- Junto con la gestión de captura de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, deberán hacer las gestiones necesarias para dar respuesta oportuna a dichas consultas en el marco de las directrices que entregara JUNAEB.
- Deberán establecer un manejo de datos que permita obtener, de cada una de las plataformas indicadas, reportería y estadísticas necesarias para conocer la demanda y las principales temáticas que se atienden en dichos sistemas.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO PLATAFORMA VIRTUAL (ATENCIÓN VÍA WEB)

De acuerdo con lo establecido en el apéndice 12 de las bases de licitación, el proveedor deberá contar con una plataforma virtual para la atención de los requerimientos de los beneficiarios del servicio de alimentación.

2.1. Estándares aplicables a la recepción y captura de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

Las empresas proveedoras deberán asignar un número de identificación a cada una de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que reciban de los usuarios, que provengan de la plataforma virtual.

Asimismo, las empresas proveedoras deberán llevar un registro actualizado de los motivos ingresados: consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, distinguiendo y considerando la información mínima asociada al requerimiento y al usuario, de acuerdo a las causales de estandarización de ingresos establecidas en la tabla adjunta como Anexo 1, de la presente resolución. El desglose indicado en dicha tabla es a modo de contenido mínimos y podrá ser modificada por JUNAEB, según sean las necesidades de la institución.

En el evento que el motivo del requerimiento diga relación con materias que fueren de competencia de JUNAEB, el proveedor dispondrá de un plazo máximo de dos días hábiles contados desde la solicitud, para efectuar su derivación. Esto se debe realizar a través de una plataforma que JUNAEB facilitará al proveedor. Queda expresamente prohibido que el proveedor, en lugar de derivar la atención según los protocolos e instrucciones emanadas de JUNAEB, de una respuesta al usuario en materias que nos sean de su competencia.

2.2. Estándares aplicables a la gestión y tratamiento de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

La respuesta al usuario deberá ser entregada en un plazo máximo de 72 horas hábiles contados desde el ingreso del respectivo requerimiento.

En caso de que la respuesta emitida sea insatisfactoria o cuando dicha respuesta no fuere entregada al usuario dentro de plazo, el solicitante podrá reclamar sobre esta situación a JUNAEB a través de su plataforma OIRS. Para lo cual JUNAEB dispondrá de un acceso

especial para dicho ingreso y será obligación del proveedor informar de esta alternativa al usuario. La OIRS dispondrá la tramitación correspondiente, pudiendo entre otras cosas, solicitar al proveedor la corrección o complementación de su respuesta, cuestión que deberá ocurrir dentro del plazo de 5 días hábiles. Con la finalidad de informar debidamente a los usuarios acerca de la existencia del canal OIRS, como mecanismo alternativo ante el cual podrán reclamar de la ausencia de respuesta o respuesta insatisfactoria dada a sus requerimientos, las empresas proveedoras deberán mantener un link en sus respectivas páginas web que informe a los usuarios de la posibilidad de recurrir a esta segunda instancia.

2.3. Estándares aplicables a la respuesta de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

Las respuestas emitidas por los proveedores para ser consideradas satisfactorias y coherentes, deberán contener como mínimo, la siguiente información:

- Número de identificación de la consulta, reclamo, sugerencia y/o felicitación correspondiente.
- Resultado de la gestión de la consulta reclamo y/o sugerencia correspondiente.
- Fecha de envío de respuesta.
- Respuesta acorde a los protocolos de atención que el administrador de contrato entregará al inicio del servicio.
- Responder puntual y específicamente a cada uno de los hechos reclamados.
- En caso de reclamos que contengan más de una queja, la respuesta deberá responder cada una de ellas.
- Toda respuesta debe ser respaldada adjuntando los registros que den cuenta de la investigación efectuada de los resultados obtenidos y de las medidas y/o sanciones adoptadas las cuales deberán ser concordantes con la gravedad en caso de reclamo.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO ATENCIÓN TELEFÓNICA

De acuerdo con lo establecido en el apéndice 12 de las bases de licitación, el proveedor deberá contar con una plataforma de atención telefónica para atender a los beneficiarios del servicio de alimentación.

3.1. Estándares aplicables a la recepción y captura de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

La empresa proveedora deberá atender los requerimientos de los usuarios y dar orientación en primera línea a las solicitudes. Las consultas deben responderse al instante y en caso de que haya consultas complejas que no puedan ser resueltas de inmediato,

deberán ingresarlas a su sistema de gestión de atención web (plataforma web) para su posterior resolución. Los reclamos, felicitaciones y sugerencias, deben ingresarse siempre en la plataforma web que se solicita implementar en el apéndice 12 de las bases de licitación, para su gestión. Todos los requerimientos deberán tener asignado un número de identificación.

Asimismo, los prestadores deberán realizar un registro de la tipificación de las consultas recibidas, de acuerdo a la tabla adjunta como Anexo 2 de la presente resolución.

El desglose indicado en dicha tabla es a modo de contenido mínimos y podrá ser modificada por JUNAEB, según sean las necesidades de la institución.

En el evento que el motivo del requerimiento diga relación con materias que fueren de competencia de JUNAEB, el proveedor informará al usuario sobre los canales de atención de JUNAEB disponibles para gestionar el requerimiento.

Queda expresamente prohibido que el proveedor, en lugar de informar los canales de atención según los protocolos e instrucciones emanadas de JUNAEB, de una respuesta al usuario en materias que nos sean de su competencia.

3.2. Estándares aplicables a la respuesta de las consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

Las respuestas emitidas por los proveedores para ser consideradas satisfactorias y coherentes, deberán contener como mínimo, la siguiente información:

- Número de identificación de la consulta, reclamo, sugerencia y/o felicitación correspondiente, salvo que se trate de consultas que hayan sido respondidas en el momento de la atención.
- Respuesta acorde a los protocolos de atención que el administrador de contrato entregará al inicio del servicio.

Toda llamada debe ser grabada y podrá ser solicitada para su revisión por parte de JUNAEB. Estas grabaciones no podrán ser divulgadas ni utilizadas ya que son de propiedad exclusiva de JUNAEB, salvo para fines estadísticos y/o investigaciones asociados a este contrato.

4. CAPACITACIÓN

El proveedor deberá disponer de agentes calificados y capacitados en atención telefónica y del sistema de atención vía web de usuarios solicitados en el apéndice 12 de las bases de licitación.

La capacitación inicial y las de actualización de información, respecto a las temáticas de JUNAEB serán impartidas por un profesional de la institución JUNAEB a la totalidad de agentes que trabajen en las plataformas. Se capacitará además a monitores de los proveedores, quienes eventualmente, podrán replicar la capacitación a agentes nuevos o reforzar los contenidos a agentes existentes.

Para estos efectos, JUNAEB enviará con anticipación todo el material que se utilizará, el que deberá estar en poder de cada agente al momento de la capacitación y disponible con posterioridad en las estaciones de trabajo.

Para impartir las respectivas capacitaciones se requerirá que el proveedor disponga de una sala con capacidad adecuada al grupo y con los implementos necesarios para la correcta ejecución de la sesión (telón, proyector, pizarra, plumón) o en su defecto un sistema de capacitación on line que permita que estén presentes todas los agentes y personas que estén relacionadas con la atención de las plataformas. Dicho sistema on line debe permitir realizar presentaciones, compartir documentos y todo aquello que sea necesario para su correcta ejecución.

Las capacitaciones posteriores de actualización de información, en caso de que la complejidad del contenido lo amerite, serán impartidas por JUNAEB y no podrá tener costo adicional para la institución. Esto sin perjuicio de las actualizaciones permanentes de contenido que se puedan remitir vía correo electrónico desde JUNAEB al oferente adjudicado.

JUNAEB entregará protocolos y/o procedimientos de cada uno de los procesos a través de un Manual de uso obligatorio por parte de los ejecutivos, junto con material complementario a la capacitación.

5. ESTÁNDARES APLICABLES A LOS REPORTES QUE EL PROVEEDOR DEBE PRESENTAR A JUNAEB.

Los proveedores deberán remitir semanalmente dos reportes correspondientes a la gestión de la plataforma de atención web y Atención telefónica y adicionalmente informes mensuales. Estos reportes deben ser enviados en formato editable (Excel o Word) al correo electrónico de la contraparte que JUNAEB determine. El contenido mínimo de dichos documentos se describe en el Anexo 3. No obstante, JUNAEB podrá requerir otros reportes que tengan relación con la gestión de atención que realizan los proveedores.

Los proveedores deberán acompañar estos reportes con la base de datos (formato Excel) con el detalle de los requerimientos y datos de los usuarios ingresados a la plataforma web. Los datos solicitados se describen en el anexo 3. El desglose indicado en dicha tabla es a modo de contenido mínimos y podrá ser modificada por JUNAEB, según sean las necesidades de la institución.

Asimismo, deberán remitir reportes mensuales que detallen todos los requerimientos recibidos en el mes anterior, de tal forma de conformar una base de datos histórica del servicio, especificando su estado actual y los campos obligatorios, según tipología, señalados en el Anexo 3. Además, deberán indicar en dicho reporte alertas o datos relevantes de la semana, donde se indiquen las temáticas o consultas más recurrentes.

Mensualmente el proveedor deberá entregar los indicadores de disponibilidad del sitio Web y Eventos de indisponibilidad.

Anexo 1.

Formulario datos usuario Plataforma Web

Campo	Sub campo	Descripción del campo	Campo Obligatorio	Formato Campo
Identificación (Nombre)	Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno	Nombre de Usuario que ingresa requerimiento	Si	Texto libre
Tipo de usuario	- Apoderado - Estudiante - Profesor - Encargado - Otro	Relación del usuario que ingresa el requerimiento con el estudiante	Sí	Lista desplegable. Opción otro: texto libre
Sexo	Femenino Masculino		Si	Lista desplegable
Fecha de nacimiento	Día, mes, año	Edad del usuario que ingresa el requerimiento	Si	Lista desplegable numérica
Región		Indicar nombre región donde vive el usuario	Si	Lista desplegable de regiones de Chile
Comuna		Indicar nombre comuna donde vive el usuario	Si	Lista desplegable de comunas de Chile
Teléfono	código país + código área + número telefónico	Número de teléfono fijo de usuario que ingresa requerimiento	No	Numero
Celular	código país + código área + número telefónico	Número de teléfono usuario que ingresa requerimiento	Si	Numero
Correo		Correo electrónico de usuario que ingresa requerimiento	Si	texto
Institución	Lista desplegable (será entregada por JUNAEB)	Indicar establecimiento donde se encuentra el estudiante	Si	Lista desplegable (será entregada por JUNAEB)

Formulario datos requerimientos Plataforma Web

Campo	Sub campo	Lista Sub campo	Campo Obligatorio	Formato Campo
Motivo	-Reclamo -Consulta -Sugerencia -Felicitación		Sí	Lista desplegable
Tema	Programa de Alimentación para kínder - Pre-Kínder		Sí	Lista desplegable
	Programa de Alimentación para Educación Básica - Media			
	PAE Celiaco			
	PAE Vacaciones			
	PAE Biométrico	Autorización Biométrico		
		Reclamo uso Biométrico		
		Cumplimiento Fecha de Entrega		
		Incompletas o con productos faltantes		
	Canastas JUNAEB	Productos vencidos y/o defectuosos		
		Cambio de Productos		
Comentarios		Detalle del requerimiento	Sí	Texto libre
Archivos				

ANEXO 2

Tipificación Consultas Atención Telefónica.

Campo	Sub campo	Lista Sub campo
Motivo	-Reclamo	
	-Consulta	
	-Sugerencia	
	-Felicitación	
Tema	Programa de Alimentación para Kínder - Pre-Kínder	
	Programa de Alimentación para Educación Básica - Media	
	PAE Celiaco	
	PAE Vacaciones	
	PAE Biométrico	Autorización Biométrico
		Reclamo uso Biométrico
	Canastas JUNAEB	Cumplimiento Fecha de Entrega
		Incompletas o con productos faltantes
		Productos vencidos y/o defectuosos
		Cambio de Productos

ANEXO 3

Estándares para Informes semanal y mensual Plataforma de atención telefónica

Descriptor	Detalle
Fecha	Indicar fecha
Recibidas	Total, de llamadas recibidas
Atendidas	Total, de llamadas atendidas
Abandonadas	Total, de llamadas abandonan en cola espera
Nivel Atención	Es el porcentaje de llamadas atendidas versus el total de llamadas recibidas.
Nivel Servicio	Es el porcentaje de llamadas atendidas dentro del período de tiempo establecido como objetivo (antes de 15 seg).
Nivel Abandono	Es el porcentaje de llamadas abandonadas después de 5 seg en la cola de espera versus las llamadas recibidas totales.
Up Time	Funcionamiento continuo del servicio
Tipificación Motivo	Cantidad de requerimientos recibidos por motivo
Tipificación temas y subcampos	Cantidad de requerimientos recibidos por temas y subcampos

Estándares para Informes mensual Atención Web

Campo	Descripción
Canal ingreso de requerimiento	Telefónico Atención web
Folio Caso	Asignar un número único que permita hacer seguimiento al caso.
Tema	Programa de Alimentación para Kinder - Pre-Kínder
	Programa de Alimentación para Educación Básica - Media
	PAE Celiaco
	PAE Vacaciones
	PAE Biométrico
	Canastas JUNAEB

Sub temas (en los casos que corresponda, sino dejar vacío)	Autorización Biométrico
	Reclamo uso Biométrico
	Cumplimiento Fecha de Entrega
	Incompletas o con productos faltantes
	Productos vencidos y/o defectuosos
	Cambio de Productos
Motivo	- Solicitud
	- Reclamo
	- Sugerencia
	- Felicitación
Estado (Tipificación automática según estado en que se encuentre el requerimiento)	- Ingresado: requerimiento que se ingresa en la plataforma y aún no es tomado por un agente.
	- En proceso: requerimiento que está tomado por un agente.
	- Resuelto: requerimiento ya respondido al usuario.
Fecha Ingreso	Fecha asignada en forma automática por la plataforma al recibir el requerimiento
Fecha Cierre	Fecha asignada en forma automática por la plataforma al enviar la respuesta del requerimiento
Comentarios	Descripción del requerimiento por el usuario (no menos de 1000 caracteres)
Respuesta	Descripción de la respuesta enviada al usuario.
Identificación (Nombre)	Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno
Tipo de usuario	- Apoderado - Estudiante - Profesor - Encargado - Otro
Sexo	Femenino
	Masculino
Fecha de nacimiento	Día, mes, año
Región	
Comuna	
Teléfono	código país + código área + número telefónico
Celular	código país + código área + número telefónico
Correo	

Institución	Lista desplegable (será entregada por JUNAEB)
-------------	---

ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLÍQUESE, la presente resolución una vez tramitada en el Portal Mercado Público en conjunto con los antecedentes de la Licitación ID N°85-18-LR20, y en la sección Actos y Resoluciones ubicado en el mini sitio “Gobierno Transparente”, en el portal web de JUNAEB, a objeto de dar cumplimiento con lo previsto tanto en el artículo 7° de la ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, como en el artículo 51° de su Reglamento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE.

Jaime Mario Tohá
Lavanderos



Firmado digitalmente por Jaime Mario Tohá Lavanderos
DN: C=CL, S=METROPOLITANA - REGION METROPOLITANA, L=Santiago, O=Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, OU=Terminos de uso en www.esign-la.com/acuerdoterceros, T=Secretario General, CN=Jaime Mario Tohá Lavanderos,
E=jaime.toha@junaeb.cl
Razón: Estoy aprobando este documento con mi firma legalmente vinculante
Ubicación: Santiago
Fecha: 2020-10-16 15:32:25
Foxit Reader Versión: 10.0.0

JAIME TOHÁ LAVANDEROS

SECRETARIO GENERAL

JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS

Laura Giovanna
Villalobos
Granados
Firma digitalizada por
comunicacion@junaeb.cl
Fecha: 2020-10-16 15:32:25

ALA/LVG

DISTRIBUCION:

1. Dirección Nacional
2. Departamento de Alimentación Escolar
3. Departamento Jurídico
4. Oficina de Partes.