

**GOBIERNO DE CHILE
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO
ESCOLAR Y BECAS**

APRUEBA CONTRATO CELEBRADO ENTRE LA JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS Y SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A. POR LOS SERVICIOS DE “TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS PARA EL COMPONENTE DE ALIMENTACIÓN DE LA BECA INCENDIOS 2023”

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2120

SANTIAGO, 05 de junio de 2023

VISTOS:

Lo dispuesto en la ley N° 15.720 que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el decreto supremo del Ministerio 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 en receso el Consejo de JUNAEB cuyas facultades otorga a su Secretario General; en la ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios; en la ley N° 18.575 orgánica constitucional de Bases generales de la administración del Estado; en la ley N° 19.880, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en el decreto supremo del Ministerio de Hacienda N° 250 de 2004 y sus modificaciones posteriores, que aprueba reglamento de ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios; en la ley N° 21.516 de Presupuestos para el sector público correspondiente al año 2023; en el certificado de disponibilidad presupuestaria N°1648 de fecha 04 de mayo de 2023 emitido por el Departamento de Planificación de JUNAEB, en la Resolución Exenta N° 1375 de fecha 28 de marzo de 2023, que establece normas que regulan Beca de Apoyo para afectados por los incendios con cargo a la asignación presupuestaria: 09.09.03.24.01.269; en la Resolución Exenta N° 1828 del 25 de mayo de 2023, que Autoriza contratación directa, aprueba requerimientos administrativos, técnicos y anexos para la contratación del Administración de Transacciones Electrónicas para el componente de alimentación de la Beca Incendios 2023, con el proveedor Sodexo Soluciones de Motivación Chile S.A.; el Decreto Supremo N°142 de 18 de agosto de 2022 que nombre en el cargo de Secretaria General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas a doña Camila Rubio Araya; en la resolución N° 7 de fecha 26 de marzo del 2019, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la resolución N° 14, de fecha 29 de diciembre de 2022, que determina los montos en unidades tributarias mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y a controles de reemplazo cuando corresponda, ambas de la Contraloría General de la República.



CONSIDERANDO:

1. Que, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante indistintamente JUNAEB, es una Corporación de Derecho Público, cuya misión es *“Contribuir a la igualdad de oportunidades dentro del sistema educacional mediante la implementación de políticas públicas y programas sociales; y la entrega oportuna de bienes y servicios a estudiantes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica”*;

2. Que, la ley N°19.886, en su artículo 1°, dispone: *“Los contratos que celebre la Administración del Estado, a título oneroso, para el suministro de bienes muebles, y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se ajustarán a las normas y principios del presente cuerpo legal y de su reglamentación”*;

3. Que, en el marco de los incendios que afectaron a la zona centro sur del país, en el mes de febrero del presente año, se dictó el Decreto N°51 de fecha 02 de febrero que declara zona afectada por catástrofe a las regiones de Ñuble y Biobío, y el Decreto N°57 de fecha 04 de febrero que dicta normas de excepción para las regiones de Ñuble, Biobío y de La Araucanía declaradas como zonas afectadas por catástrofe, ambos del Ministerio del Interior y Seguridad Pública;

4. Que, en este contexto, JUNAEB mediante Oficio N° 124, de fecha 21 de febrero de 2023, remitió a la Subsecretaría de Educación, del Ministerio de Educación, solicitud de oficiar a DIPRES para la reactivación de asignación “Beca de Incendios” y modificación presupuestaria, desde Beca de Mantención de Educación Superior, disminuyendo en M\$ 695.600 en el Programa 03, subtítulo 24.01.252, para incrementar por el mismo monto al Programa 03 subtítulo 24.01.269, Beca Incendios.

5. Que, al efecto se dictó el Decreto N° 316, de fecha 28 de marzo de 2023, que modifica presupuesto vigente del sector público, reduciendo M\$852.396, del Programa 03, subtítulo 24, ítem 01, asignación 252 correspondiente a “Becas de Mantención para Educación Superior e Incrementando por el mismo monto el Programa 03, subtítulo 24, ítem 01, asignación 269, “Beca Incendios”, el que fue tomado de razón con alcance por la Contraloría General de la República el 14 de abril de 2023, mediante oficio N° 333220/2023 del Jefe de Contabilidad y Finanzas Públicas.

6. Que, conforme a lo dispuesto en el Decreto N° 316 de 2023, del Ministerio de Hacienda, los recursos de la asignación 269 “Beca Incendios”, se ejecutará conforme se establezca en resolución emitida por el Servicio, con la visación de la Dirección de Presupuesto, en que se especificarán los requisitos, beneficiarios y demás condiciones para su otorgamiento.

7. Que, dando cumplimiento a lo indicado en la glosa presupuestaria de la partida 09.09.03.24.01.269, JUNAEB dictó la resolución exenta N° 1375 del 24 de abril de 2023, autorizada por DIPRES, que “Establece normas que regulan Beca de Apoyo para Afectados por los Incendios con cargo a la asignación presupuestaria; 09.09.03.24.01.269,” por



la cual se establece que la Beca de Incendios está compuesta por dos componentes, uno de mantención, consistente en una subvención en dinero de libre disposición para los beneficiarios a través de transferencia directa y el otro de alimentación, por el cual se realizará un aporte estatal, destinado únicamente al financiamiento de servicios de alimentación, a través de un instrumento de canje personalizado, con un crédito a favor del estudiante durante el año lectivo.

8. Que, en ese contexto, SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A. presentó cotización por los servicios conexos de Administración de Transacciones Electrónicas del componente de alimentación a través de la entrega de instrumento canje, para que los beneficiarios puedan usarlos en los puntos de canje que ya se encuentran ligados a la Beca de Mantención de Educación Superior (BAES), por la contrato del servicio de "Administración de transacciones del programa beca alimentación educación superior BAES, período marzo - diciembre 2023", entre la mencionada empresa y JUNAEB, el cual fue aprobado por resolución afecta N° 16 de fecha 03 de marzo de 2023, tomada de razón por la I Contraloría Regional Metropolitana, el 08 de marzo de 2023.

9. Que, el proveedor acompañó correctamente la caución para el fiel cumplimiento del contrato, consistente en boleta de garantía N°597292-5, de fecha 25 de abril de 2023, emitida por el Banco de Chile por un monto de \$5.614.760.-, vigente hasta el 10 de mayo de 2024.

10. Que se tuvo a la vista el certificado de habilidad emitido con fecha 05 de junio de 2023 por la plataforma Mercadopublico, donde consta que el proveedor SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A., RUT: 96.556.930-8 se encuentra en estado hábil.

11. Que, por razones de buen servicio y en observancia del principio de continuidad de la función pública, la ejecución de las prestaciones que nacen del contrato y de la modificación de la que fue objeto, podrá comenzar una vez suscrito, con anterioridad a la total tramitación del acto que apruebe ambas situaciones jurídicas. No obstante, no se efectuará pago alguno antes de la total tramitación del presente acto aprobatorio.

13. Que, JUNAEB cuenta con los recursos suficientes para la contratación requerida, según consta en Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 1435 de fecha 26 de enero de 2023, emitido por el Departamento de Planificación de JUNAEB;

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE el contrato que se celebró entre la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas y la empresa SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A., RUT N° 96.556-930-8, suscrito electrónicamente, para la ejecución del servicio de administración de transacciones electrónicas del componente de alimentación de la Beca Incendios 2023, por un monto total de transferencia \$315.592.000.-, IVA incluido, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:



**CONTRATO PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSACCIONES
ELECTRÓNICAS PARA EL
COMPONENTE DE ALIMENTACIÓN DE LA BECA INCENDIOS 2023
ENTRE
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS
Y
SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A**

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, entre la **JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS**, corporación autónoma de derecho público, RUT N° 60.908.000-0, representada legalmente por su Secretaria General, doña **CAMILA ANDREA RUBIO ARAYA**, cédula nacional de identidad N° 16.072.778-0, ambos con domicilio en Monjitas N°565, sexto piso, ciudad de Santiago, Región Metropolitana de Santiago, en adelante e indistintamente "JUNAEB", por una parte, y por la otra, proveedor **SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A. RUT N°: 96.556.930-8**, representado por don **GONZALO HERNÁNDEZ FUENZALIDA**, Ingeniero Civil Industrial, cédula nacional de identidad N° 9.908.176-7, ambos con domicilio en Perez Valenzuela N° 1645, comuna de Providencia, Región Metropolitana de Santiago, en adelante e indistintamente el "Prestador o Proveedor", convienen lo siguiente:

PRIMERO: ANTECEDENTES GENERALES

Que, mediante Resolución Exenta N°1828, del 25 de mayo de 2023 la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas autorizó la contratación directa y aprobó requerimientos administrativos, técnicos y anexos para el Servicio de administración de transacciones electrónicas para el Componente de alimentación de la Beca Incendios 2023 con el proveedor **SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A.**, para las siguientes regiones:

- Regiones con puntos de canje obligatorios: Ñuble, Biobío, Araucanía y Metropolitana y;
- Regiones con puntos de canje deseables: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Los Lagos, Los Ríos, Aysén y Magallanes.

Dicha contratación directa se autorizó por configurarse la causal dispuesta en el artículo 8 letra g) de la ley N° 19.886 y artículo 10, numeral 7 letra a), del decreto supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento de la Ley N° 19.886.

SEGUNDO: NORMATIVA APLICABLE E INTERPRETACIÓN

La presente contratación se regirá por las disposiciones de la ley N° 19.886 de "Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios", por su reglamento contenido en el decreto supremo del Ministerio de Hacienda N° 250, de 2004, y sus posteriores modificaciones y por lo dispuesto en los requerimientos administrativos y técnicos.



Igualmente, las obligaciones que contraiga el proveedor se regirán por el ordenamiento jurídico chileno y por los siguientes documentos, cuyo orden de prelación, en caso de discrepancias, será el siguiente:

- a. Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.
- b. Resolución que aprueba y autoriza el trato directo, aprueba requerimientos administrativos, técnicos, y anexo; dispone la contratación del servicio y su resolución rectificatoria.
- c. Contrato suscrito.

Los requerimientos administrativos y técnicos y el presente contrato se interpretarán de manera armónica, de forma que exista entre todos ellos, la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la contratación se interpretarán siempre en el sentido más ventajoso para la ejecución del servicio a contratar.

Los proveedores no podrán incurrir en las inhabilidades o prohibiciones señaladas en los incisos 1° y 6° del artículo 4° de la ley N° 19.886, para cuyo efecto el proveedor deberá suscribir la declaración jurada simple que se acompaña como anexo N° 2, según se trate de persona jurídica o persona natural.

Asimismo, los proveedores no podrán encontrarse sujetos a las inhabilidades establecidas en el artículo 8 N° 2 y título N° 10 de la ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.

TERCERO: OBJETO DEL CONTRATO.

Por este acto, JUNAEB encomienda al proveedor SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A, quien por medio de su representante legal acepta y se obliga, a ejecutar los servicios de administración de las transacciones que se generen con motivo del componente de alimentación de la Beca Incendios, de conformidad a los términos de referencia aprobados por Resolución Exenta N°1828, del 25 de mayo de 2023 y las condiciones establecidas en el presente contrato. JUNAEB en forma mensual transferirá al proveedor el dinero que éste deberá a su vez cargar en los mecanismos de canje a los estudiantes beneficiarios, velando por su correcto uso en los respectivos puntos de canje, los cuales deben dar cumplimiento a los requisitos expuestos en el presente cuerpo normativo.

CUARTO: VIGENCIA.

El contrato comenzará a regir a contar de la notificación de la resolución que lo apruebe y se extenderá hasta 31 de enero de 2024, sin perjuicio de las extensiones a que hubiera lugar de acuerdo con los requerimientos administrativos y técnicos y al contrato.

Por razones de buen servicio y en observancia del principio de continuidad de la función pública, la ejecución de las prestaciones que nacen del contrato podrá comenzar una vez suscrito, con



anterioridad a la total tramitación del acto que lo apruebe. No obstante, no se efectuará pago alguno antes de la total tramitación del acto aprobatorio.

QUINTO: VALOR DEL CONTRATO, MECANISMO DE TRANSFERENCIAS Y PAGO.

Considerando que el proveedor realiza un cobro de comisión a los puntos de canje con los cuales genera convenios, será dicho monto el que el proveedor obtendrá como ingreso por el presente contrato, por cuanto los montos que serán transferidos al proveedor por parte de JUNAEB, serán los mismos que éste deberá transferir a los estudiantes.

Sin perjuicio de lo precedentemente indicado, el valor del contrato para cada línea de servicio será calculado en base a la sumatoria de los resultados obtenidos de la siguiente fórmula:

$$C = \sum (B * P) * A$$

Donde:

C: es igual a valor total del contrato.

B: es igual al porcentaje del consumo conocido por categoría, considerando el promedio de marzo a julio 2022, informado en el anexo N°9.

P: es el valor del presupuesto estimado, referido al subtítulo 1.3 de los requerimientos administrativos.

A: es el valor del porcentaje de las comisiones máximas declaradas por el proveedor en el anexo N°4.

2. Mecanismos de Transferencias y Pagos.

Las transferencias se realizarán en primera instancia por el 95% del monto formalizado en cada pedido realizado por JUNAEB en forma mensual y en segunda instancia el 5% restante será el porcentaje de ajuste, respecto del consumo efectivo realizado por los estudiantes posterior a los 35 días corridos de vigencia de la formalización del pedido correspondiente.

2.1. Pre-facturación.

El prestador deberá enviar mediante correo electrónico a la contraparte técnica de JUNAEB, previo a la emisión de la boleta o factura del 95%, los siguientes documentos para la revisión y acreditación de la correcta y oportuna ejecución de los servicios contratados:

- Archivo de carga de instrumentos de canje en formato.
- Certificado de carga de tarjetas.
- Formulario F30-1 "Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales", vigente al momento de su presentación. Si el prestador no cuenta con personal regido por el Código del Trabajo, deberá adjuntar una declaración jurada en tal sentido.

Por su parte, la contraparte técnica de JUNAEB, tendrá un plazo de 10 días hábiles contados desde su recepción, u obtención de ellos a través de la plataforma antes señalada para revisar que el servicio entregado cumpla con el contenido y calidad descritos en el presente contrato.



En caso de que los verificadores de pago presenten inconsistencias y/o errores en su contenido, JUNAEB informará al prestador, mediante correo electrónico, a objeto que sean subsanados en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción. Si no se subsanan las inconsistencias, el prestador no podrá proceder a la facturación de los servicios prestados.

Por el contrario, si el resultado de la revisión de los verificadores de pago se encuentra conforme con lo exigido en los presentes requerimientos, JUNAEB informará mediante correo electrónico al proveedor, la aprobación de la pre - factura, y autorizará la facturación del servicio, previa emisión de un certificado que dé cuenta de la recepción conforme de los productos solicitados.

2.2. Facturación.

La facturación electrónica correspondiente al 95% del monto total del pedido mensual debe enviarse a través del correo electrónico, a nombre de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, RUT N° 60.908.000-0, indicando con claridad el N° ID de la Orden de Compra, según se establece en el Sistema de Gestión de Documentación Tributaria Electrónica (SGDTE).

El pago de la boleta o factura se realizará dentro del plazo de 30 días corridos, contados desde su recepción.

La factura deberá contener la siguiente información:

- Número de pedido.
- Número de orden de compra.

2.3. Facturación del ajuste.

Considerando que JUNAEB paga al proveedor por el consumo real efectuado por los estudiantes del mes anterior, procede realizar el proceso de ajuste, el cual podría resultar: a) por sobre el 95% ya transferido al proveedor o b) menor a dicho porcentaje. La revisión del ajuste se realizará a contar del 10° día hábil de vencida la vigencia de la carga efectuada, para lo cual el proveedor deberá remitir a JUNAEB el reporte de consumo, compuesto por:

- Archivo de ajuste en formato Excel.
- Archivo de consumo en formato Excel.

JUNAEB tendrá plazo de 5 días hábiles para validar el reporte de consumo de ajuste y emitir un certificado de recepción conforme, pudiendo -en un primer caso- proceder a autorizar, mediante correo electrónico, la facturación del consumo adicional al 95% o -en un segundo caso-, debiendo recibir por parte del proveedor una nota de crédito, la cual debe estar asociada a la factura que originó el ajuste, indicando en la Nota de Crédito la siguiente información, "Descuento por pedido N°X asociado a la factura N°XX", donde:

- Pedido N°X: corresponderá al número de pedido asignado por JUNAEB y que da origen al ajuste
- Factura N°XX: corresponderá a la factura del pedido a ajustar.



2.4. Reajuste de precios y/o comisiones.

El presente contrato no estará afecto a reajuste de las comisiones indicadas en el contrato.

2.5. Orden de compra.

La orden de compra será emitida y enviada a través del portal de Mercado Público, una vez que el respectivo contrato se encuentre totalmente tramitado.

SEXTO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

El proveedor, a fin de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del presente contrato, y dando cumplimiento a lo dispuesto los requerimientos administrativos y técnicos-operativos, presentó dentro de plazo el siguiente instrumento:

N° Instrumento	Institución	Monto	Vigencia
597292	Banco de Chile	\$5.614.760.-	10 de mayo de 2024

JUNAEB procederá a hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento, sin perjuicio del término anticipado del contrato y demás sanciones que establezca el ordenamiento jurídico, especialmente en los siguientes casos:

- Cuando el proveedor renuncie a prestar los servicios contratados;
- Cuando el proveedor no pague total o parcialmente las multas cursadas y ejecutadas en virtud de incumplimientos contractuales. En este caso, el proveedor deberá renovar la caución por el monto total y período de su vigencia original, debiendo presentarla en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la resolución que ordene ejecutar la garantía;
- Que se ponga término anticipado al contrato, por causa imputable al proveedor;
- Cuando el proveedor incurra en incumplimiento(s) de las obligaciones laborales y/o previsionales del personal destinado a la ejecución del servicio o adquisición contratada en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
- Por incumplimiento del Anexo N° 3, "Pacto de Integridad".

6.1 Devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

La garantía será devuelta al proveedor, una vez vencido su plazo de vigencia o cuando se hayan cumplido la totalidad de las obligaciones establecidas y derivadas de los requerimientos administrativos y técnicos y/o contrato, previa aprobación de la contraparte técnica, en la que señale su total conformidad con el cumplimiento de estas obligaciones. y solicite expresamente la devolución de la garantía antes de su fecha de vencimiento.

De existir sanciones por cobrar, el proveedor deberá extender la vigencia de su garantía a solicitud de JUNAEB.

SÉPTIMO: SERVICIO REQUERIDO Y PRODUCTO.



Para la ejecución del servicio se requiere una red cerrada de punto de canje BAES, éstos deberán contar con la tecnología para efectuar la transacción con el instrumento de canje que el beneficiario disponga.

Los prestadores y proveedores que abastecen de las materias primas y productos en sus diferentes modalidades deberán dar cumplimiento a las exigencias establecidas en el Decreto Supremo 13/2015, del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Sanitario de Alimentos, según la ley N°20.606 sobre "Composición nutricional de alimentos y su publicidad" y su reglamento; la que busca fomentar en los estudiantes, la identificación de la calidad nutricional de los productos, materias primas y/o preparaciones que se adquieren y se consumen a través de la BAES.

El proveedor del servicio BAES podrá convenir cobros de comisión con sus puntos de canje asociados, de acuerdo con las comisiones ofertadas por él, siendo esto lo único que percibirá por la administración de este servicio y no existirá otro tipo de cobro que pueda afectar al beneficiario.

El no cumplimiento de las comisiones establecidas en el presente contrato dará curso a una sanción.

7.1. Puntos de canje

Un punto de canje se define como cualquier establecimiento que esté suscrito a la red de comercios asociada al proveedor, que ofrezca la venta de productos alimenticios elaborados o para elaborar que cumplan con las exigencias de las normativas sanitarias y de seguridad alimentaria vigentes en el país.

Los puntos de canje que conforman la red de comercios del proveedor podrán contemplar la comercialización de productos alimenticios a través de compra en línea y/o de forma presencial.

Asimismo, cada punto de canje deberá contar con la tecnología para efectuar la transacción con el instrumento de canje que el beneficiario disponga.

Los prestadores y proveedores que abastecen de las materias primas y productos en sus diferentes modalidades deberán dar cumplimiento a las exigencias establecidas en el Decreto Supremo 13/2015, del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Sanitario de Alimentos, según la ley N°20.606 sobre "Composición nutricional de alimentos y su publicidad" y su reglamento; la que busca fomentar en los estudiantes, la identificación de la calidad nutricional de los productos, materias primas y/o preparaciones que se adquieren y se consumen a través del componente de alimentación de la Beca incendios.

Se debe tener en consideración que el proveedor del servicio podrá convenir cobros de comisión con sus puntos de canje asociados, de acuerdo con las comisiones ofertadas por él y establecidas en el contrato, siendo esto lo único que percibirá por la administración de este servicio y no existirá otro tipo de cobro que pueda afectar al beneficiario.

El no cumplimiento de las comisiones informadas por el proveedor y establecidas en el contrato suscrito con JUNAEB dará curso a una sanción.

- Los puntos de canje que conforman la red cerrada se agrupan, de acuerdo con las siguientes categorías:



- **Casinos Universitarios:** incluye todo casino y/o cafetería que se encuentre al interior de las IES.
- **Supermercados:** establecimiento comercial de grandes dimensiones, esto es, con salas de venta con más de tres cajas y que ofrecen una gran variedad de productos entre ellos: hogar, alimentos, electrodomésticos, electrónica, textiles, ferretería, juguetes o bienes de consumo en sistema de autoservicio. Para este caso, se deben incluir los Supermercados minoristas (Código del Servicio de Impuestos Internos 471100) y mayoristas (Códigos del Servicio de Impuestos Internos 463011, 463012, 463013 y 463019).
- **Cadenas de Comida:** son categorizados por JUNAEB y, por regla general, corresponden a los que presenten más de 4 puntos de canje o locales, o bien se encuentren dentro de un patio de comidas y deben disponer de menús BAES /Beca Incendios aprobados.
- **Restaurantes Tradicionales:** Todo punto de canje, que cuente con menos de 4 locales o puntos de canje y se ofrezcan diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento.
- **Minimarkets o Almacén:** son categorizados por JUNAEB y, por regla general, corresponden a establecimientos que se dediquen a la venta de productos de consumo alimentario y que cuente con hasta 3 cajas, según el código 472101 del Servicio de Impuestos Internos.
- **Panaderías – Pastelerías:** Puntos de canje en los que se elabora y/o se vende pan, como también productos de pastelería. Corresponden a la categoría del Servicio de Impuestos Internos por el código 472105.
- **Cafeterías o Gelaterías:** puntos de canje donde sólo se expendan helados y menús BAES /Beca Incendios y dispongan de mesas para los clientes, ubicados fuera de las sedes de Instituciones de Educación Superior.
- **Punto Verde:** puntos de canje considerando "Ferias Libres y Mercados" donde se expenden frutas, verduras, frutos secos y/o deshidratados, entre otros productos alimenticios de consumo humano que podrán ser adquiridos por los estudiantes, los que deberán ajustarse a las mismas restricciones señaladas precedentemente. También forman parte de esta categoría *deliveries* de frutas y verduras, así como máquinas expendedoras de frutas, verduras, ensaladas listas para el consumo y frutos secos. Corresponden a la categoría del Servicio de Impuestos Internos por el código 472103.
- **Punto Azul:** corresponde al punto de canje donde se expenden principalmente productos del mar como mariscos, algas, pescados, entre otros productos, en estado fresco o congelado. Corresponden a la categoría del Servicio de Impuestos Internos por el código 472104.
- **Punto Natural:** punto de canje donde se expenden principalmente productos como frutos secos y/o deshidratados, semillas, así como también de regímenes de alimentación especiales, como veganos, vegetarianos, celíacos y otros de



características similares a las mencionadas.

Todas las categorías de puntos de canje antes detalladas podrán encontrarse disponibles para compras presenciales como también a través de compra en línea. No obstante, en esta última modalidad de compra (on-line) el costo del *delivery* no podrá ser traspasado al estudiante.

Cada uno de los puntos de canje con los que cuenten los proveedores dentro de su red cerrada, deberá cumplir con las exigencias de las normativas sanitarias y de seguridad alimentarias vigentes, según corresponda al tipo de servicio entregado.

Será obligación del proveedor asegurar a JUNAEB, que en las líneas que no resultare contratado y que posean puntos de canje asociados a su red, éstas permitan a los estudiantes la entrega y uso del componente de alimentación de la Beca Incendios

7.2. Restricciones para los puntos de canje.

Existirán productos restringidos para su adquisición. En consecuencia, con independencia que los expendan, los comercios de la red de puntos de canje no podrán vender, a cargo de los fondos del componente de alimentación de la Beca Incendios, los siguientes productos: alcohol, cigarrillos, fármacos, electrodomésticos, línea blanca, vestuario, calzado, alimento para animales, electrónica, menaje, productos de limpieza, artículos de aseo personal, de hogar y, en general, cualquier otro producto que no corresponda a alimentos.

7.3. Disponibilidad mínima de puntos de canje

El prestador deberá contar y mantener puntos de canje en todas las comunas donde estén ubicadas las Instituciones de Educación Superior (IES). Para este efecto, JUNAEB otorgará el listado de las comunas en las que se encuentran ubicadas las Instituciones de Educación Superior, a través del Anexo N° 7, denominado "Regiones y comunas con IES". Cualquier modificación que éste tenga, será informada por JUNAEB.

El prestador deberá, además, asegurar a nivel regional la cantidad mínima de puntos de canje señalada en la siguiente tabla:

Región	Cantidad Mínima Puntos de Canje de obligatorios
Región Metropolitana	3.617
Región de Ñuble	205
Región del Biobío	724
Región de la Araucanía	321
Total, Nacional	4.867

Región	Cantidad Mínima Puntos de Canje deseables
Región de Arica y Parinacota	71
Región de Tarapacá	47
Región de Antofagasta	92
Región de Atacama	37
Región de Coquimbo	165
Región de Valparaíso	480



Región de O'Higgins	118
Región del Maule	246
Región de Los Ríos	126
Región de Los Lagos	272
Región de Aysén	32
Región de Magallanes	47
Total, Nacional	1733

Además, deberá resguardar que en cada una de las regiones se encuentren todas las categorías de puntos de canje descritas, a excepción de la región de Aysén respecto de la categoría "Cadenas de comida", todo lo cual deberá estar implementado desde el primer día del inicio del servicio.

La identificación de los puntos de canje obligatorios, razón social, dirección y otros antecedentes relacionados a éstos, deben ser declarados ante notario público por los proveedores, siguiendo el formato establecido por JUNAEB en el Anexo N° 5, denominado "Detalle de los Puntos de Canje".

Para JUNAEB es fundamental promover la existencia de una red de establecimientos asociados (puntos de canje) que cumplan con las exigencias de las normativas sanitarias y de seguridad alimentaria vigentes en el país. En virtud de lo anterior, JUNAEB no aceptará como punto de canje a aquellos establecimientos cuyo giro comercial sea la venta y expendio de alcoholes, tales como los señalados en la Ley N°19.925 sobre Expendio y Consumo de bebidas alcohólicas, categorías A, D, E, F, G, J, K, L, N, O.

7.4. Disponibilidad mínima de supermercados

Con el objetivo de mejorar las condiciones y oportunidades de acceso para que los estudiantes beneficiarios puedan adquirir alimentos y preparaciones alimenticias, preferentemente saludables y naturales a precios convenientes, se requiere que el prestador disponga y mantenga dentro de su red de puntos de canje a locales de supermercados.

El prestador deberá asegurar a nivel nacional la cantidad mínima de locales de supermercados que se expone a continuación, la cual deberá estar cumplida desde el primer día del inicio del servicio.

Cuadro: Cantidad Mínima de Supermercados por cada región.

REGIÓN	CANTIDAD MÍNIMA DE SUPERMERCADOS OBLIGATORIOS
ÑUBLE	25
BIOBÍO	93
ARAUCANÍA	59
METROPOLITANA	397
TOTAL	574



REGIÓN	CANTIDAD MÍNIMA DE SUPERMERCADOS DESEABLES
ARICA Y PARINACOTA	6
TARAPACÁ	11
ANTOFAGASTA	22
ATACAMA	15
COQUIMBO	38
VALPARAISO	93
O'HIGGINS	33
MAULE	45
LOS LAGOS	50
LOS RIOS	25
AYSÉN	2
MAGALLANES	8
TOTAL	348

7.5. Cantidad mínima de puntos verdes

Se requiere un mínimo de puntos verdes en Mercados o Ferias Libres, según la siguiente tabla. Este tipo de puntos de canje deberá corresponder a establecimientos de comercio establecido y cumplir con la normativa sanitaria y legislación tributaria vigente, de acuerdo con la pertinencia y alcance del giro comercial a que corresponda. En el caso de las Ferias Libres y Mercados, deberán cumplir con la normativa que se encuentra establecida para estos locales comerciales, de acuerdo con su giro.

Región	Cantidad mínima de locales dentro de ferias libres o mercados obligatorios
ÑUBLE	3
BIOBÍO	20
ARAUCANÍA	4
METROPOLITANA	27
TOTAL	54

Región	Cantidad mínima de locales dentro de ferias libres o mercados deseables
ARICA Y PARINACOTA	1
TARAPACÁ	1
ANTOFAGASTA	2
ATACAMA	1
COQUIMBO	5
VALPARAÍSO	16
O'HIGGINS	4
MAULE	8
LOS LAGOS	4
LOS RIOS	5
AYSÉN	1
MAGALLANES	1
TOTAL	49

7.6. Control a la red mínima de puntos de canje y su clasificación

Mensualmente, o con la frecuencia que se requiera, JUNAEB controlará que la red mínima de



puntos de canje exigida en los presentes requerimientos técnicos y declarados por el proveedor se encuentre implementada durante la vigencia del contrato para la prestación del servicio. Para esto, el proveedor deberá identificar cada uno de los puntos de canje pertenecientes a la red de comercios, a través de un reporte que deberá mantener disponible en la plataforma del proveedor, el cual deberá actualizar dentro de los primeros 15 días del mes en función de la oferta vigente, sin alterar la cantidad de los puntos de canje mínimos requeridos.

JUNAEB realizará una planificación mensual de supervisión de puntos de canje el cual extraerá de la plataforma, verificando la vigencia de estos a partir del día 16 del mismo mes. Si dentro del mes de supervisión el punto de canje se encuentra vigente en la plataforma, y en terreno es inexistente, se cursará la sanción descrita en el subtítulo 4.2. "Incumplimientos asociados a puntos de canje" de los requerimientos administrativos.

Asimismo, cada vez que JUNAEB lo requiera y como parte del control de los requisitos contractuales, solicitará al proveedor el envío de los contratos comerciales vigentes que mantiene con sus comercios asociados a la red de puntos de canje y la documentación necesaria para acreditar el giro comercial, así como también verificar el cumplimiento a las comisiones máximas de cobro declaradas por el proveedor. Para esto, JUNAEB será quien defina la muestra de comercios a validar, la que será solicitada al prestador a través del Administrador de Contratos.

7.8. Publicidad en puntos de canje

El proveedor deberá asegurar que, en todos los puntos de canje habilitados para el componente de alimentación de la Beca Incendios en las regiones obligatorias, exista publicidad en el lugar de venta que indique claramente la aceptación del instrumento de canje como medio de pago. La información respecto de las gráficas de los menús del componente de alimentación de la Beca Incendios seguirá los mismos lineamientos de la Beca de Alimentación para la Educación Superior (BAES) y podrá utilizarse para estos fines, el material ya instalado en los comercios alusivos a los menús BAES.

7.8.1. Publicidad en cadenas de comida, restaurantes tradicionales, casinos universitarios, cafeterías y gelaterías

En estos puntos de canje, deberá existir una imagen para público, afiche, pendón letrero, cuadro, etc., que exponga a la vista del público los menús BAES /Beca Incendios que se encuentran a la venta. Esta publicidad deberá contener:

- a) Los precios de venta de los menús BAES /Beca Incendios
- b) Fotografía del o los menús(s) o alguna referencia visual que haga alusión al menú.
- c) Componentes del o los menús.

Asimismo, la publicidad en estos tipos de puntos de canje deberá cumplir con:

- Exponer las gráficas de los menús BAES /Beca Incendios que se encuentran disponibles para la venta.
- Toda gráfica de menú deberá ser aprobada por JUNAEB, con el objetivo de regular los colores utilizados, los logos gubernamentales y otros aspectos que se deban



considerar.

- El proveedor deberá verificar que las gráficas de los menús aprobados cumplan con el estándar establecido por JUNAEB, en cuanto a: formato de gráfica, tipo de letra, colores autorizados, logo de gobierno, calidad de fotografías, entre otros.

El proveedor podrá presentar a JUNAEB opciones para lograr dicha visualización, de manera de considerar los espacios de publicidad que tengan disponibles los locales de las Cadenas de Comida, Restaurantes Tradicionales, Casinos Universitarios, Cafetería y Gelaterías.

Desde la aprobación de los Menús BAES /Beca Incendios para las Cadenas de Comida, Restaurantes Tradicionales, Casinos Universitarios, Cafeterías y Gelaterías, el proveedor tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para enviar a JUNAEB las gráficas asociadas a los menús aprobados. A través de su Sub-Departamento de Comunicaciones, JUNAEB procederá a revisar y aprobar las gráficas presentadas, las cuales posteriormente deberán ser implementadas en los puntos de canje correspondientes.

7.8.2. Publicidad en supermercados, minimarkets, almacenes, panaderías, puntos verdes, puntos azules y puntos naturales

En los puntos de canje que se encuentren categorizados como supermercados, minimarkets, almacenes, panaderías, puntos verdes, puntos azules y puntos naturales; el proveedor deberá asegurar la existencia de una imagen que se exponga a la vista del público: afiche, pendón, letrero, cuadro, etc., las cuales deberán cumplir con el requisito de informar las restricciones de productos que tengan en su rotulado más de 3 sellos y que contengan el texto "Alto en", según la definición de la Ley N°20.606 y su reglamento.

OCTAVA: INSTRUMENTO DE CANJE.

El proveedor deberá poner a disposición, para cada uno de los estudiantes beneficiarios, un instrumento de canje que permita hacer uso del beneficio asignado.

Este instrumento de canje deberá contar con las siguientes características:

- El uso debe ser personal e intransferible.
- En ningún caso, un mismo beneficiario podrá tener dos instrumentos de canje activos, situación que debe ser controlada por el prestador del servicio.
- Las vigencias de los saldos deberán ser programables de acuerdo con lo definido por JUNAEB, para la totalidad de los estudiantes, así como también para un subconjunto de ellos.
- El servicio transaccional debe operar 24 x 7 todos los días del año.
- La transacción mínima del instrumento de canje deberá ser igual a \$200.
- La transacción máxima del instrumento de canje deberá ser el saldo disponible del beneficiario a la fecha en que se ejecute la transacción.
- No tendrá restricción en el número de transacciones diarias.
- Permitir al estudiante generar consultas de saldo, movimientos, etc.; a través de la App y página web que el prestador deberá desarrollar.



- Deberá soportar diferentes formas de pago, las que pueden variar entre: tarjeta plástica, tarjeta virtual, pago con RUT, aplicación móvil u otra que el proveedor defina y que cumpla con las condiciones y exigencias del presente documento.

El instrumento de canje podrá ser físico o virtual.

El instrumento de canje operará, preferentemente, de forma virtual. Sin perjuicio de ello, el proveedor deberá siempre tener a disposición de los estudiantes beneficiarios que así lo requieran, la posibilidad de entregar el instrumento de canje de forma física.

El proveedor deberá garantizar un instrumento de canje que se adapte a las necesidades de los estudiantes en situación de discapacidad que así lo requieran.

8.1. Tipos de instrumentos de canje:

8.1.1. Instrumento de canje en modalidad virtual

El instrumento de canje en modalidad virtual será definido como un código único para cada RUT (estudiante), que permita realizar transacciones identificables y seguras en la red de comercios que el proveedor disponga.

Este instrumento de canje virtual deberá contar con, al menos, las siguientes características:

1. El uso debe ser sin ninguna restricción para el estudiante, es decir, podrá ser utilizado mediante la utilización de internet, así como también con la ausencia de este (offline), a través del pago con RUT o con otros mecanismos que el proveedor disponga para que el beneficiario no vea impedido, en ninguna circunstancia, el uso de su beneficio de alimentación.
2. Debe contener medidas de seguridad que dificulten su reproducción o uso malicioso.

a) Emisión del instrumento de canje virtual.

El proveedor de este servicio deberá realizar la emisión y activación de los instrumentos de canje en modalidad virtual a los estudiantes beneficiarios de la Beca Incendio.

Con el objetivo de que cada beneficiario/a cuente con su instrumento de canje con la mayor celeridad posible toda vez que el beneficio surge en contexto de emergencia. El proveedor deberá efectuar la creación de dicho instrumento de canje virtual a los beneficiarios que lo requieran con anticipación a partir de la nómina y otros antecedentes que JUNAEB entregará para tal efecto durante la reunión de inicio. Para ello, este proceso deberá ser iniciado inmediatamente suscrito el contrato.

Durante la operación del servicio y de forma mensual, el proveedor deberá emitir los instrumentos de canje de forma virtual, cuando corresponda, siendo la fecha límite para esto, un día antes de la liberación del saldo.

b) Activación del instrumento de canje virtual.

Una vez llevado a cabo el proceso de emisión de los instrumentos de canje virtuales, el proveedor deberá gestionar la activación de estos por parte de los estudiantes beneficiarios, para lo cual deberá:

- Notificar a cada estudiante de la emisión de su tarjeta virtual, mediante el envío de mail, SMS u otro mecanismo de notificación, en base a la información de contacto que el proveedor maneje de los estudiantes, la cual puede ser proporcionada por JUNAEB, por las



Instituciones de Educación Superior y/o de forma directa por parte del proveedor a través de los canales de comunicación que éste efectúe y/o disponga para tales efectos. Se debe considerar que la información personal de los beneficiarios sólo podrá ser utilizada por el proveedor para los fines correspondientes a la operación del componente de alimentación de la Beca Incendios.

- Enviar al estudiante beneficiario, de acuerdo con la base de contactos que el proveedor maneje, la información respecto a la forma de activación del instrumento de canje virtual emitido por el proveedor, la forma de operar, así como también de las restricciones en el uso de la beca.
- Informar a los encargados de cada IES de los estudiantes a los cuales se pudo contactar y los que no se pudo contactar, a fin de que la casa de estudio pueda apoyar en las gestiones de la empresa para contactar al beneficiario.

8.1.2. Instrumento de canje en modalidad física.

Considerando que los estudiantes beneficiarios del componente de alimentación de la Beca Incendios podrán solicitar la emisión de su instrumento de canje en formato físico, tarjeta plástica con banda magnética o chip o sin contacto u otro, en función de la situación de discapacidad indicada por el estudiante, el proveedor deberá:

- Disponer de un medio tecnológico de fácil acceso para los beneficiarios que soliciten la emisión del instrumento de canje en formato físico u otro medio (sólo para estudiantes en situación de discapacidad que así lo requieran).
- Disponer de un medio tecnológico *on line* que permita al estudiante beneficiario hacer seguimiento del estado en el cual se encuentra la solicitud del instrumento de canje en formato físico (solicitud recibida, en producción, en despacho, etc.).
- Imprimir el formato físico considerando el siguiente formato: nombre completo del beneficiario, la Institución de Educación Superior a la cual pertenece, logo de JUNAEB, teléfonos de atención ciudadana (call center, página web y redes sociales) del proveedor. El proveedor de este servicio deberá realizar la emisión, reposición y entrega de los instrumentos de canje físicos a los estudiantes beneficiarios del componente de alimentación de la Beca Incendios, etapas que se describen a continuación.
- Imprimir el instrumento considerando el siguiente formato: nombre completo del beneficiario, la Institución de Educación Superior a la cual pertenece, logo de JUNAEB, teléfonos de atención ciudadana (call center, página web y redes sociales) del proveedor BAES.

a) Emisión de instrumento de canje físico

El proveedor deberá efectuar procesos de emisión de los instrumentos de canje físicos que sean requeridos por los beneficiarios que así lo informen.

Con el objetivo de que cada estudiante beneficiario del componente de alimentación de la Beca Incendios cuente con su instrumento de canje a la brevedad posible, el proveedor deberá efectuar la creación de dicho instrumento de canje físico a los beneficiarios que así lo hayan solicitado. Para ello, este proceso deberá ser iniciado inmediatamente suscrito el contrato.



El proveedor deberá generar la emisión del instrumento de canje en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados desde la fecha en que el beneficiario eleva la solicitud a través del medio tecnológico que el prestador disponga para este efecto.

b) Reposición del instrumento de canje físico

En el evento que el estudiante beneficiario extravíe su instrumento de canje físico, el proveedor deberá reponer un nuevo instrumento físico, el cual no tendrá costo para el alumno.

Para llevar a cabo el proceso de reposición de los instrumentos de canje en formato físico, el proveedor deberá:

- Disponer de medios de comunicación, con los requisitos establecidos en el contrato, que permitan al estudiante efectuar el bloqueo del instrumento de canje físico en caso de pérdida o robo, así como también que permitan la solicitud de una reposición del instrumento de canje.
- Los saldos vigentes al momento del bloqueo del instrumento de canje deberán ser depositados automáticamente en el nuevo instrumento de canje repuesto, manteniendo el plazo original de vencimiento.
- Mantener habilitados mecanismos de pago que permitan al estudiante continuar haciendo uso del beneficio de alimentación, mientras dure el proceso de reposición de instrumento de canje. Entre estos mecanismos pueden encontrarse el pago con cédula de identidad, pago a través de aplicación móvil, entre otros, que el proveedor pueda proponer e incentivar.
- Asegurar que, en caso de recuperación o modificación de la clave o PIN de seguridad que el estudiante deba tener para hacer efectivo el uso del instrumento de canje, este proceso no superará las 24 horas, contadas desde el momento en que el usuario efectúe la solicitud.
- Generar la reposición del instrumento de canje en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados desde la fecha en que el beneficiario eleva la solicitud a través del medio tecnológico que el prestador disponga para este efecto.

c) Entrega del instrumento de canje físico

Una vez llevado a cabo el proceso de emisión o de reposición de los instrumentos de canje físicos, el proveedor deberá realizar la entrega de estos a los beneficiarios que corresponda.

Para ello deberá:

- Disponer de un mecanismo de entrega de este instrumento de canje de forma directa al estudiante.
- Notificar a cada estudiante de la emisión de su tarjeta plástica, mediante el envío de mail, SMS u otro mecanismo de notificación, en base a la información de contacto que el proveedor maneje de los estudiantes, la cual puede ser proporcionada por JUNAEB, por las Instituciones de Educación Superior y/o de forma directa por parte del proveedor a través de los canales de comunicación que éste efectúe y/o disponga para tales efectos. Se debe considerar que la información personal de los beneficiarios sólo podrá ser utilizada por el proveedor para los fines correspondientes a la operación del componente de alimentación de la Beca Incendios. Utilizar la información de los estudiantes para fines ajenos a los estipulados



en el contrato será considerado un incumplimiento grave de las obligaciones del contrato.

- Enviar al estudiante beneficiario, de acuerdo con la base de contactos que el proveedor maneje, la información respecto a la forma de activación del instrumento de canje físico emitido por el proveedor, la forma de operar, así como también de las restricciones en el uso de la beca.

La entrega del instrumento de canje en formato físico al beneficiario que así lo solicite, no podrá superar los 7 días hábiles, contados desde la fecha en que el estudiante ingresa la solicitud a través del medio que el proveedor disponga para ello.

NOVENO: SISTEMA TRANSACCIONAL.

9.1 Características del sistema transaccional.

Todos los puntos de canje deberán disponer de medios tecnológicos que permitan la captura y autorización de transacciones para la venta de productos o preparaciones alimenticias a los estudiantes beneficiarios del componente de alimentación de la Beca Incendios. Dichos medios tecnológicos podrán ser: equipos POS (Point of Sale), aplicaciones de pago u otros, que el proveedor disponga con altos niveles de resguardo y seguridad comercial para la transacción comercial.

Si bien JUNAEB no exigirá una norma de seguridad específica para los medios tecnológicos que se utilicen en las transacciones de venta, estos deberán contar con medidas y protocolos de seguridad que impidan su adulteración y eventuales fraudes, debiendo el proveedor asegurar niveles de seguridad semejantes al estándar bancario. En la eventualidad de la ocurrencia de algún tipo de transacción fraudulenta o suplantación de identidad, entre otros delitos, atribuibles al sistema transaccional, será el proveedor quien investigue y corrobore el evento denunciado, emitiendo un pronunciamiento en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la denuncia, sin perjuicio de la obligación de interponer la denuncia ante el Ministerio Público. En el evento de corroborar que el fraude es atribuible a un error del sistema transaccional, el proveedor deberá restituir los montos defraudados al estudiante dentro de los siguientes 15 días hábiles.

En el evento de que el proveedor determine que el fraude no es atribuible a un error del sistema transaccional deberá enviar los antecedentes a la Dirección regional de JUNAEB para su validación y cierre de la denuncia. El estudiante beneficiario sujeto de un evento de fraude, deberá comunicarlo directamente al proveedor.

Para JUNAEB es deseable que los sistemas transaccionales soporten, al menos, 2 formas distintas de pago, complementarias y no excluyentes entre sí: tarjeta con banda magnética, pago con RUT, entre otros (ante bloqueo de tarjetas).

El sistema transaccional deberá permitir la parametrización del autorizador en distintos niveles, a fin de implementar, al menos, las siguientes restricciones:

- Monto máximo de transacciones por día.
- Cantidad de transacciones por día.
- Monto de transacción mínimo.



- Monto de transacción máximo.
- Horarios de uso por día (se pueden definir horarios de restricciones al día).
- Días de uso dentro de la semana (se pueden restringir varios días de la semana).
- Restricción de compra en puntos de canje específicos. Con esta herramienta se puede facilitar un castigo temporal o definitivo a uno o varios puntos de canje afiliados, que no cumplan con las exigencias establecidas para ser parte de la red.
- Restricción de compra a determinados productos en Supermercados y menús en Cadenas de Comida. De esta forma, el autorizador deberá identificar los SKU de cada producto y restringir, a nivel transaccional, la venta de productos prohibidos.

Conforme a lo señalado en el párrafo anterior, para el caso de los puntos de canje categorizados como Cadenas de Comida, Minimarkets o Supermercados, esta restricción será de carácter automático y no dependerá del control visual del personal de caja. El funcionamiento de esta restricción se realizará de la siguiente forma:

Y: Productos o menús aprobados por JUNAEB.

Z: Otro tipo de productos o menús.

X: Compra total de productos o menús.

Con esto el alumno podrá realizar la compra y, al momento del pago, el sistema de caja podrá diferenciar, en el monto total (X), el pago que realizará con su tarjeta JUNAEB exclusivo para productos o menús aprobados con JUNAEB mediante el siguiente pareo:

Y = (X-Z)

Con esta combinación, el sistema confirma que sólo sean productos o menús aprobados los que sean pagados con la tarjeta. Opcionalmente, el sistema podrá entregar al alumno la posibilidad de terminar su compra de otros productos o menús no aprobados (Z) con otro medio de pago (efectivo o transbank), utilizando el pareo:

Z=(X-Y)

Sin perjuicio de las restricciones anteriormente expuestas, y en cumplimiento o concordancia con las políticas públicas nacionales de salud vigente, JUNAEB podrá modificar dichas restricciones, a través del correspondiente acto administrativo fundado, comunicándolo formalmente al proveedor y estableciendo plazos adecuados para su implementación.

9.3 Alta Disponibilidad

El proveedor deberá contar con una plataforma tecnológica que permita ofrecer una solución a nivel transaccional que garantice altos niveles de disponibilidad (SLA) y acorde a los requerimientos de una red transaccional de esta naturaleza, concebida en modalidad 7x24. La red debe estar preparada para soportar cerca de 10 millones de transacciones mensuales.



9.4 Carga de Instrumentos de Canje virtuales o físicos

Los Instrumentos de Canje, virtuales o físicos, deben cargarse automáticamente en línea, con los correspondientes montos de la Beca, de acuerdo con lo solicitado por JUNAEB en la respectiva orden de compra y/o formalización del pedido.

La carga regular de dinero de cada mes deberá estar habilitada en las tarjetas a partir de las 8:00 horas del primer día del mes de uso, sea que este recaiga en día hábil o inhábil. Para todo lo anterior, JUNAEB realizará la solicitud con al menos 24 horas de antelación.

Por regla general, las cargas tendrán una vigencia máxima de 35 días corridos. Sin perjuicio de lo anterior, JUNAEB podrá definir un plazo de vigencia diferente para un grupo o para la totalidad de los beneficiarios incluidos en el mismo número de pedido de la orden de compra, formalizada según procedimiento interno de JUNAEB.

En virtud de lo anterior, el proveedor deberá disponer de mecanismos de cobro, que permitan la facturación parcial de un determinado número de pedido.

La cantidad mínima para efectuar una transacción con el instrumento de canje deberá ser igual o superior a \$200 pesos chilenos, esto con el objetivo de permitir el uso íntegro del saldo.

En ningún caso, un mismo beneficiario podrá tener dos tarjetas activas, situación que debe ser controlada por los prestadores en su sistema de supervisión.

DÉCIMO: DE LA ALIMENTACIÓN.

El Menú BAES/Beca Incendios debe orientarse gradualmente al consumo de productos que cumplan con la normativa sanitaria vigente referida a los alimentos y preparaciones alimenticias, integrándose paulatinamente para dar cumplimiento a las exigencias establecidas en el Decreto 13/2015 del RSA, según ley N° 20.606 sobre "Composición nutricional de alimentos y su publicidad" y su Reglamento; especialmente fomentar el conocimiento por parte de los estudiantes acerca de la calidad nutricional de los productos, materias primas y/o preparaciones que se adquieren y se consumen a través de la tarjeta BAES/Beca Incendios.

La Beca BAES/Beca Incendio será utilizada exclusivamente a través de los puntos de canje, que pertenezcan a la red cerrada del proveedor.



10.1 Menús

Las preparaciones que corresponden a platos en caliente, platos fríos, menús, listos para ser consumidos en los puntos de canje adheridos, deberán cumplir con las siguientes características:

- **Equilibrada:** con mayor presencia de alimentos frescos, de origen principalmente vegetal y variados.
- **Segura:** exenta de contaminantes, tóxicos, químicos, físicos o biológicos que puedan resultar nocivos para los individuos. Deben dar cumplimiento a la reglamentación, normativa y leyes vigentes nacionales o internacionales.
- **Armónica:** equilibrada nutricionalmente.
- **Satisfactoria:** agradable y sensorialmente placentera.
- **Asequible:** que permita la interacción social y sea económicamente viable para el consumidor.

Durante la ejecución del contrato, JUNAEB podrá establecer modificaciones al precio del Menú BAES, por lo cual se podrá solicitar cambios en la estructura de estos, de manera de mejorar los aportes nutricionales.

10.2 Tipos de Menú BAES/Beca Incendios.

10.2.1 Menú Preferencial BAES/Beca Incendios, deberán tener un valor que no supere los \$1.950 en la región de Magallanes y los \$1.850 para el resto del país.

10.2.2 Menú Mejorado BAES/Beca Incendios, podrán tener un valor que se encuentre entre el monto indicado para el Menú Preferencial BAES y un monto máximo de cobro de \$3.600 para todo el territorio nacional.

Existirán dos (2) alternativas de tipos de menús para ser consumidos en los puntos de canje adheridos: Menú almuerzo y/o Menú desayuno/once.

Menú almuerzo:

Debe priorizar el contenido del plato principal respecto al bebestible que lo acompañe y la estructura del menú almuerzo es la siguiente:

Plato de fondo + Ensalada o Fruta o Bebestible

- Plato de fondo: incluye una porción de alimento en base a proteína de origen animal o vegetal como alternativa para vegetarianos y veganos, más un acompañamiento en base a carbohidrato, de preferencia integral. También se incluye Sándwich y wrap como alternativa de plato de fondo completo.
- Ensalada: base de vegetales frescos de hojas verdes, zanahoria, tomate, brócoli, entre otros de similar naturaleza. No se considerará como ensalada las papas y el choclo.
- Fruta: fruta entera, trozada o en conserva (sin azúcar añadida).
- Bebestible: incluye las aguas embotelladas, bebidas gasificadas sin azúcar y jugos o néctares sin azúcar añadida.

Para fomentar el consumo de agua en los estudiantes, debe siempre existir agua a libre disposición del beneficiario (agua apta para consumo humano). El punto de canje deberá siempre acceder a la entrega de agua potable para los estudiantes.



Esta exigencia se encontrará sujeta al control de JUNAEB o de terceros que éste designe.

Aportes nutricionales de los Menú BAES/Beca Incendios Almuerzo.

Todos los menús BAES almuerzo, en las categorías de puntos de canje denominadas Cadenas de Comida, Cafeterías o Gelaterías; serán evaluados considerando el aporte del macronutriente "proteína" de la totalidad de los componentes del menú presentado, lo cual corresponderá a la sumatoria de los aportes que entregue este macronutriente para cada ingrediente de cada componente del menú.

Para ello, la exigencia de proteínas dependiendo del tipo de preparación, será la siguiente:

CATEGORÍA DE LA PREPARACIÓN	PROTEÍNAS (g)
Ensaladas con proteínas, Gohan, Sushi, Sándwich ¹ , Pizzas y Wraps ²	Mínimo 25 g
Platos preparados ³	Mínimo 30 g

Menú desayuno/onice:

En el caso de la alternativa de menú desayuno/onice, este deberá proporcionar alimentos saludables, naturales y nutritivos, y sus alternativas de estructuras son las siguientes:

<p>Opción 1: Jugo de fruta y/o Bebestible caliente + Sándwich o Paila de huevo con tostadas</p> <p>u</p> <p>Opción 2: Batido proteico o Smoothie + Snack</p>
--

- Jugo de fruta: elaborado con fruta natural y sin azúcares añadidos.
- Bebestible caliente: té, té de hierbas, café, té con leche, café con leche (leche con o sin lactosa) o chocolate caliente.
- Sándwich: compuesto por una porción de alimento en base a proteína (animal o vegetal), vegetales y pan, de preferencia integral;
- Paila de huevo con tostadas deberá incorporar al menos 2 huevos y 2 tostadas, de preferencia de pan integral.
- Batido proteico o smoothie: deberá incorporar frutas y/o vegetales, un alimento en base a proteínas (lácteas o vegetales), y sin azúcares añadidos.
- Snack permitidos: pueden incluir productos dulces (sin azúcar añadida) como galletas sin azúcares añadidos, también barras energéticas o productos naturales, como frutos secos sin sal, frutas deshidratadas, semillas, entre otros, con un peso mínimo de 40 g netos.

Los menús disponibles, tanto de almuerzo como desayuno/onice, estarán sujetos a control por parte de JUNAEB o de un tercero a quien éste designe.

¹ Incluye hot dogs, hamburguesas y sándwich con cualquier tipo de proteína.

² Incluye a los wraps, burritos y fajitas.

³ Incluye preparaciones que incorporen una porción de alimento en base a proteína junto a un acompañamiento en base a carbohidrato, de preferencia integral.



En términos de aportes de nutrientes críticos, la exigencia será para todos los menús BAES:

SODIO (mg)	GRASAS SATURADAS (g)	AZÚCARES TOTALES (g)
800 mg máximo/menú	6 g máximo/ menú	14 g máximo/ menú

10.3 Aprobación de los Menús.

Cada menú propuesto, pasará por un proceso de revisión y aprobación alimentaria – nutricional. El proveedor realizará el envío a la contraparte técnica de JUNAEB, de las propuestas de Menús BAES/Beca Incendios y las correspondientes fichas técnicas de los productos componentes del menú. Dichos menús deberán ser a más tardar a los 20 días hábiles posterior a la suscripción del contrato. JUNAEB tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para la aprobación de los menús BAES/Beca Incendios.

El proveedor deberá resguardar que los Menús BAES /Beca Incendios que se encuentren disponibles para el consumo por parte de los estudiantes beneficiarios de la BAES/Beca Incendios sean únicamente los aprobados por JUNAEB, quedando prohibida la venta de cualquier otro menú con el medio de pago BAES.

La evaluación de los menús BAES/Beca Incendios se realizará:

- Considerando los aportes de macronutrientes de la totalidad de los componentes del menú presentado por el proveedor, lo cual corresponderá a la sumatoria de los aportes que entregue cada ingrediente de cada componente del menú.
- Serán aprobados, en una primera instancia, considerando de manera referencial una tolerancia en sus aportes de nutrientes, en niveles superiores a las exigencias establecidas en el Decreto 13/2015 del RSA, según ley N° 20.606 sobre "Composición nutricional de alimentos y su publicidad" y su Reglamento.

10.4 Alimentación correspondiente a las categorías de Supermercados, Minimarkets, almacenes, panaderías, puntos verdes, puntos azules y puntos naturales.

Los alimentos que deberán estar disponibles en los supermercados, minimarkets, almacenes, panaderías, puntos verdes, puntos azules y puntos naturales por parte del proveedor deberán asegurar una oferta de productos variada, nutritiva y saludable.

Adicionalmente en el punto de canje se debe parametrizar y restringir la venta de los siguientes productos prohibidos:

- Venta de bebidas alcohólicas, cigarrillos, fármacos, electrodomésticos, línea blanca, vestuario, calzado, alimento para animales, electrónica, menaje, productos de limpieza, artículos de aseo personal, de hogar y en general cualquier otro producto que no corresponda a alimentos de consumo humano.
- Venta de alimentos que tengan en su rotulado más de 3 sellos "Altos en" según definición de la Ley N°20.606 y su reglamento.



Por otra parte, la oferta disponible en dichos puntos de canje deberá incorporar preferentemente los siguientes grupos de alimentos, tales como:

- Frutas y verduras
- Lácteos bajos o libres de grasa y azúcar.
- Cereales o carbohidratos integrales como pan y cereales para el desayuno sin azúcares añadidos y carbohidratos como arroz y pasta, quinoa, avena u otros.
- Alimentos en base a proteínas animales como pollo, pavo y huevos.
- Productos del mar, como pescados y mariscos.
- Legumbres y productos en base a legumbres
- Frutos secos.
- Alimentos en base a proteínas vegetales, tales como bebestibles, hamburguesas, u otros.

Este tipo de puntos de canje deberán contemplar una oferta de productos de regímenes de alimentación especiales para estudiantes con enfermedad celiaca, alergias e intolerancias alimentarias.

DÉCIMO PRIMERO: SISTEMA DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA BECA DE ALIMENTACIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

I. Por el proveedor.

El proveedor deberá presentar un sistema de supervisión dentro de su proyecto con una metodología con diseño y ejecución que garantice la supervisión y el control de los puntos de canje adheridos al componente de alimentación de la Beca Incendios con el propósito de corregir desviaciones y optimizar el servicio de alimentación que se entrega a los estudiantes adscritos a la beca. Esta supervisión deberá realizarse al 100% de los puntos de canje, al menos una vez durante la ejecución del servicio y debe ser realizada por una empresa externa, quien debe otorgarle el certificado de la supervisión realizada. Para estos efectos, la supervisión de la Beca BAES podrá ejecutarse conjuntamente con la supervisión del componente de alimentación de la Beca Incendios.

La empresa externa que el proveedor contrate para realizar la supervisión debe corresponder a una empresa acreditada nacional (INN) o internacional en sistemas de gestión de la calidad (ISO), y/o mejoramiento continuo y protocolos de operaciones en el área de alimentación (HACCP u otras).

La empresa externa que el proveedor contrate para realizar la supervisión a los puntos de canje debe ser una empresa que, bajo ninguna razón social, podrá estar relacionada con el proveedor, resguardando la objetividad e imparcialidad a la supervisión solicitada y a la obtención de sus resultados. Por lo tanto, la empresa externa contratada por el proveedor no podrá ser una empresa nacional o extranjera que forme parte de filiales, consorcios, coligadas o integrantes de uniones temporales con el proveedor de este servicio o sus subcontratados y, además, no podrán ser personas naturales relacionadas contractualmente con el proveedor.

El proveedor deberá realizar, durante la reunión de inicio con JUNAEB, la presentación completa, con los medios de verificación de su acreditación para la empresa externa de



supervisión. Con dichos antecedentes, JUNAEB procederá a aprobar o rechazar la empresa externa presentada, en un plazo máximo de 5 días hábiles. En caso de ser rechazada, el proveedor tendrá un plazo de 10 días hábiles para presentar una nueva empresa externa de supervisión.

El sistema de supervisión debe contar con propuesta metodológica para realizar la supervisión de los puntos de canje y debe considerar, como mínimo, los siguientes puntos:

1. Consolidación del equipo de supervisión.

- El perfil de las personas que supervisen debe corresponder a un profesional Nutricionista. Deberán presentar su certificado de título, entregar CV para conocimiento del proveedor y de JUNAEB, además de una carta de recomendación de algún otro empleador anterior.
- Deben contar con experiencia mínima de 3 años en servicios de alimentación colectiva
- Si, durante el contrato, existen reemplazantes para estos profesionales, los nuevos integrantes deben cumplir con los mismos requisitos señalados anteriormente y deben ser capacitados por el proveedor antes de ejercer sus funciones.

2. Capacitaciones a nutricionistas contratados.

- La empresa contratada deberá desarrollar e implementar un sistema de capacitación para los profesionales nutricionistas con la finalidad de mejorar permanentemente las competencias de dicho personal.
- Los Nutricionistas deberán ser capacitados por parte de la empresa contratada durante el primer semestre del año. Para ello, el proveedor deberá enviar a la contraparte técnica de JUNAEB: las fechas de capacitaciones y los medios de verificación correspondientes; lista de asistencia de capacitación con firmas, copia del programa de capacitación y/o resultados de evaluaciones realizadas.
- La empresa contratada deberá asegurar que todos los profesionales tengan las competencias requeridas desde el inicio del servicio y durante toda la ejecución del contrato.
- El sistema de capacitación deberá incluir como mínimo:
 - Planificación de la capacitación, la que debe incluir: frecuencia, horas de capacitación (ambas definidas por el prestador), además de acciones correctivas para aquellos profesionales que no alcancen la aprobación.
 - Ejecución del plan anual con actividades de capacitación y entrenamiento.
 - Evaluación de la ejecución del plan anual de capacitación, entendiéndose como evaluación al reporte que dé cuenta de la eficacia de las capacitaciones y/o entrenamientos efectuados a los profesionales.
- La capacitación deberá ser realizada a través de instituciones de educación reconocidas por SENCE que posean experiencia en el área de alimentación masiva o colectiva, nutrición, buenas prácticas de fabricación y manufactura, inocuidad, Técnicas culinarias y/o gastronómicas.



- El contenido de las capacitaciones deberá estar enfocado en los siguientes temas:
 - BPM, POE y POES.
 - Riesgos Sanitarios y ETAS.
 - Tipos de menús.
 - Composición de los menús.
 - Aportes calóricos y proteico.
 - Restricciones aplicadas a Supermercados y Cadenas de Comida.

El o los proveedores deberán acreditar la capacitación, enviando a la Contraparte Técnica de JUNAEB, formalmente, por correo electrónico, la metodología utilizada, contenidos del curso y la asistencia a la capacitación.

3. Supervisión de los puntos de canje.

3.1. Supervisión Cadenas de comida-Cafeterías o Gelaterías, Supermercados y Minimarkets.

- Usar metodología de Cliente incógnito (estudiante beneficiario de Beca Incendios).
- Supervisión del 100% de los puntos de canje.
- Aplicación Acta de supervisión definida por JUNAEB, la que se entregará en la reunión de inicio.

Verificación de:

Módulo I: Cadenas de comida - Cafeterías o Gelaterías.

Vitrofanía:

- a. Existe imagen para público, afiche, pendón letrero, cuadro, etc. que se exponga a la vista del público, en donde se informe el menú BAES Cadenas de Comida – Cafeterías o Gelaterías.
- b. En la vitrofanía, se encuentra publicado:
 - i. los precios de venta de los menús BAES Cadenas de Comida – Cafeterías o Gelaterías,
 - ii. Fotografía del o los menús o alguna referencia visual que haga alusión al menú.
 - iii. componentes del o los menús.

Valor del Menú BAES.

- c. El valor del menú BAES Cadenas de Comida – Cafeterías o Gelaterías:
 - i. existe un menú en el rango de \$1.850 a \$2.100 pesos chilenos,
 - ii. existen dos o más menús con el valor establecido por JUNAEB (\$2.100 - \$3.600 pesos chilenos).

Transacción y compra.

- d. El sistema transaccional (POS, aplicaciones de pago u otro) se encuentra funcionando correctamente (permite la transacción BAES).
- e. No se permite la compra de otro tipo de menús que no que no sean los menús BAES Cadenas de Comida, Cafeterías o Gelaterías.



Disponibilidad y tipos de menús.

- f. Se encuentran disponibles para la venta el o los menús BAES Cadenas de Comida – Cafeterías o Gelaterías.
- g. Los menús BAES Cadenas de Comida, Cafeterías o Gelaterías que se encuentran disponibles, corresponden a los aprobados por JUNAEB.

Entrega del servicio.

- h. Cuenta con las condiciones de higiene en las a) bandejas, b) cubiertos, c) vasos, según corresponda al menú adquirido.
- i. En o los menús adquiridos no existe evidencia o no se observan elementos extraños, tales como: pelos, elementos metálicos, insectos, polvo u otros elementos extraños de un origen distinto al alimenticio.

Módulo II: Supermercados y Minimarkets.

Vitrofanía.

- a. Existe imagen para público, afiche, pendón, letrero, cuadro, etc. que se exponga a la vista de público, en donde se informe las restricciones de productos que tengan en su rotulado más de 3 sellos "Altos en" según definición de la Ley N° 20.606 y su reglamento.

Transacción y compra.

- b. El sistema transaccional (POS, aplicaciones de pago u otro) se encuentra funcionando correctamente (permite la transacción BAES).
- c. Al utilizar la Beca BAES como método de pago, se restringen los productos que contengan más de 3 sellos " Altos en".

3.2. Supervisión a Casinos Universitarios – Restaurantes Tradicionales.

- Usar metodología de Cliente incognito (estudiante beneficiario de BAES).
- Supervisión del 100% de los puntos de canje.
- Aplicación Acta de supervisión definida por JUNAEB, la que se entregará en la reunión de inicio.

Verificación de:

Módulo I: Casinos Universitarios – Restaurantes Tradicionales.

Vitrofanía.

- a. Existe imagen para público, afiche, pendón, letrero, cuadro, etc. que se exponga a la vista de público, en donde se informe el menú BAES Casinos Universitarios – Restaurantes Tradicionales.
- b. En la vitrofanía, se encuentra publicado.
 - i. El valor establecido del menú BAES Casinos Universitarios – Restaurantes Tradicionales
 - ii. Componentes del menú.



Valor del menú BAES Casinos Universitarios – Restaurantes Tradicionales.

- c. El valor del menú BAES Casinos Universitarios – Restaurantes Tradicionales corresponde a lo establecido por JUNAEB.

Transacción y Compra.

- d. El sistema transaccional (POS, aplicaciones de pago u otro) se encuentra funcionando correctamente (permite la transacción BAES).

Disponibilidad y tipos de menús.

- e. Se encuentra disponible para la venta el menú BAES Casinos Universitarios – Restaurantes Tradicionales.
- f. El menú que se encuentra disponible cumple con las exigencias establecidas en los requerimientos técnicos que rigen al contrato, y en el mismo contrato.

Entrega del servicio.

- g. Cuenta con las condiciones de higiene en las
 - i. Bandejas
 - ii. Cubiertos
 - iii. vasos según corresponda al menú adquirido.
- h. En o los menús adquiridos no existe evidencia o no se observan elementos extraños, tales como: pelos, elementos metálicos, insectos, polvo u otros elementos extraños de un origen distinto al alimenticio.

4. Supervisión entrega de tarjetas.

Debe supervisar la entrega de tarjetas BAES:

- Supervisión del 100% de donde se entregarán las tarjetas.
- Aplicación Acta de supervisión definida por JUNAEB, la que se entregará en la reunión de inicio
- Verificación de:
 - i. El prestador notificó a cada estudiante la fecha y lugar de entrega de su tarjeta, mediante el envío de mail, SMS u otro mecanismo de notificación.

5. Ingreso de actas.

Los resultados de las supervisiones deben estar disponibles en la plataforma que la empresa externa disponga en un plazo máximo de 24 horas post supervisión.

Desde la plataforma se deben descargar los detalles de los hallazgos, las fotografías del comprobante de compra, frontis e interior del local, los productos adquiridos.

El proveedor deberá entregar reportes de puntos de canje supervisados, los cuales deberán estar cargados en plataforma informática, trimestralmente, a más tardar, al día 15 de agosto y 15 de diciembre.



6. Implementación de Acciones Correctivas.

Para JUNAEB es relevante que los incumplimientos o hallazgos con problemas que se hayan detectado en la supervisión que realice tanto el mismo proveedor, como aquellos incumplimientos detectados en las supervisiones de JUNAEB o incumplimientos de los que se ha tomado conocimiento a través de los reclamos de terceros, incluyendo a los estudiantes de educación superior, sean solucionados íntegramente y, para ello, el o los proveedores deberán realizar primeramente, una gestión para solucionar los incumplimientos y/o problemas y, posteriormente, una supervisión presencial de seguimiento a la efectividad de la solución implementada en un plazo mínimo de tiempo, medido en días hábiles.

A partir de los resultados obtenidos de las supervisiones, el proveedor elaborará un Protocolo de Supervisión de Seguimiento, que deberá incluir la gestión de las soluciones de los problemas que afectan el servicio entregado a los estudiantes, e implementar las acciones correctivas a los incumplimientos detectados. Asimismo, deberá evaluar e implementar acciones preventivas para evitar la ocurrencia de los incumplimientos durante la ejecución del servicio. Este Protocolo de Supervisión de Seguimiento debe ser cargado a la plataforma informática que disponga el proveedor y deberá cumplir con los plazos que el prestador haya comprometido en la reunión de inicio.

II. Por JUNAEB.

JUNAEB podrá realizar supervisión de los puntos de canje asociados a la red cerrada del o los proveedores, mediante un agente de control interno y/o externo que permita verificar y garantizar el cumplimiento de las exigencias establecidas en el contrato.

Posterior a la supervisión, se levantará acta e ingresarán a la plataforma informática, para posteriormente consolidar los resultados obtenidos y ser comunicados al proveedor como también a las Direcciones Regionales correspondientes.

JUNAEB podrá supervisar otros aspectos operativos y de gestión de la BAES relacionados con la operación y carga de tarjetas, como asimismo aspectos concernientes con el servicio que se entrega a los estudiantes en los puntos de canje, como la satisfacción de los estudiantes por el servicio, denuncias, reclamos de los estudiantes en que JUNAEB, debe responder frente a la ciudadanía, a las autoridades y organismos de gobierno, entre otros aspectos importantes frente a incumplimientos y problemas.

El procedimiento por el cual supervisará se encuentra descrito en el subtítulo 7.6 Control a la red mínima de puntos de canje y su clasificación, de la cláusula séptima.

DÉCIMO SEGUNDO: PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE – ALIMENTOS ESPECIALES.

El proveedor deberá diseñar, implementar y evaluar estrategias y/o programas dirigidas a incentivar la compra y consumo de alimentos saludables de las categorías de frutas, verduras, legumbres y cereales o farináceos integrales, así como también productos del mar por parte de los estudiantes beneficiarios de la Beca Incendios.



En ningún caso, las estrategias podrán implicar la prohibición de compra hacia el estudiante. Sin embargo, los programas de incentivo deberán basarse en el incremento de consumo de los puntos verdes, puntos azules y puntos naturales.

Además, debe cumplir con la ley N°21.362 de 2021, contemplando condiciones para la provisión de servicio de alimentación de personas que padezcan enfermedades por intolerancias alimentarias, enfermedad celiaca o alergia alimentaria.

Por lo tanto, será obligatorio que el proveedor implemente en sus canales de comunicación un ítem exclusivo que informe respecto de los puntos de canje que cumplan con estos requisitos.

DÉCIMO TERCERO: DE LOS REPORTES

1. Plataforma Informática.

El proveedor debe disponer de una plataforma o sistema informático, que entregue informes y reportes a través de una interfaz web, con acceso a visualización gráfica de la información requerida por JUNAEB. Esta plataforma debe encontrarse disponible y funcionando, a la firma del contrato, de forma completa para cada uno de los módulos que lo componen.

El proveedor presentará un manual ejecutivo de uso de la plataforma o sistema informático en la reunión de inicio, el cual deberá explicar la utilización de cada una de las funcionalidades requeridas para el servicio. Este manual podrá adjuntarse de forma físico (formato Word o PDF) o estar incluido dentro del medio o sistema informático con la opción de descarga.

Durante la ejecución del contrato, el medio o sistema informático deberá permitir la descarga de los datos en archivos en formato CSV, con los requerimientos informáticos que JUNAEB posee para el control y seguimiento de la BAES/Beca Incendios.

Tanto el desarrollo de la plataforma o sistema informático, como sus actualizaciones, serán de costo del proveedor.

Al finalizar el contrato por cualquier causa, el proveedor deberá entregar copia de la base total de los requerimientos expuestos, tanto para los servicios de atención de usuario, como para los reportes que el proveedor deba realizar para reflejar su gestión de carga de instrumentos de canje y consumo, luego de lo cual no le será permitido mantener copia alguna de éstos, debiendo proceder a su inmediata eliminación.

La información contenida en las bases de datos que se generen es de carácter privada y reservada, y estarán afectas a lo dispuesto en la ley N° 21.459, sobre delitos informáticos. Asimismo, los datos recopilados y almacenados se registrarán por la cláusula vigésimo tercera "Confidencialidad de datos y propiedad".

La plataforma o sistema informático será de propiedad del proveedor, y JUNAEB hará uso transitorio de esta herramienta mientras dure la vigencia del contrato, sin embargo, la información ingresada en dicho medio es de propiedad de JUNAEB.

Serán usuarios de esta plataforma informática la Dirección Nacional de JUNAEB y sus respectivas direcciones regionales, además de las instituciones de educación superior de cada de las zonas geográficas que cubra el contrato. La plataforma informática contará con acceso parametrizado para cada perfil, filtrando la visualización a nivel de año, país, región o de Institución de Educación Superior. La plataforma permitirá su acceso a través de distintos perfiles de acceso, según requerimiento de JUNAEB.



Los módulos que la plataforma informática deberá contener son los siguientes:

Módulo 1: Módulo Operativo.

Orientado al seguimiento individual de los beneficiarios y a la gestión operativa del programa.

Los aspectos mínimos que incorporar para este módulo serán:

- Estados de las tarjetas o instrumento de canje (cargada, activa, bloqueada).
- Reportes de emisiones de tarjetas o instrumento de canje.
- Reportes de reposiciones de tarjetas o instrumento de canje.
- Reporte de carga de tarjetas o instrumento de canje (fecha de liberación de saldos).
- Reportes de consumo efectivo en línea de los estudiantes (Consumo diario, semanal, mensual).

Estos reportes deberán estar cargados en plataforma al quinto día del mes siguiente del mes de servicio que se reporta (mes anterior).

- Detalle de las transacciones en línea efectuada por estudiantes agrupadas bajo cualquier condición: Región, Provincia, Comuna, IES, Puntos de Canje, día, fecha, hora, etc.
- Visualización grafica de todos los reportes.
- Otros reportes de gestión en estructura y diseño a convenir.

Módulo 2: Módulo de Supervisión.

Este módulo verificará el cumplimiento de las condiciones del servicio, con respecto a la supervisión de los puntos de canje, supervisión de seguimiento a la solución de los incumplimientos detectados, a la oportunidad de la solución de los incumplimientos, etc. Para ello, el proveedor deberá ingresar los reportes, los cuales deberán ser generados a través de la plataforma web.

Los aspectos mínimos que incorporar para este módulo serán:

- Submódulo de carga de actas de supervisión de puntos de canje, realizada por el proveedor.
Debe contar con todos los campos para digitar cada uno de los aspectos del acta de supervisión BAES, incluyendo las columnas de los años de contrato, región, comuna, las fechas de supervisión, fecha de solución de los incumplimientos y los medios de verificación. Además, deberán incluir fotografías de los incumplimientos detectados.
- Submódulo de carga de actas de supervisión de puntos de canje realizada por JUNAEB.
Debe contar con todos los campos para digitar cada uno de los aspectos del acta de supervisión BAES, incluyendo las columnas de los años de contrato, región, comuna, las fechas de supervisión, fecha de solución de los incumplimientos y los medios de verificación. Además, deberán incluir fotografías de los incumplimientos detectados.
- Reportes de puntos de canje supervisados.
Estos reportes deberán estar cargados en plataforma informática, trimestralmente, a más tardar, al día 15 de agosto y 15 de diciembre. El no cumplimiento de este plazo por el proveedor durante el contrato dará lugar a sanciones y multas, según lo especificado en la cláusula décimo sexta, "Medidas a aplicar en caso de Incumplimiento".



- Submódulo de actualización y publicación quincenal de la información de la red de puntos de canje afiliados, en coherencia con toda la información solicitada y requerida a partir de lo informado por el proveedor en el Anexo N° 5 de su cotización denominado "Detalle de Puntos de Canje".
- Visualización grafica de todos los reportes.
- Otros reportes de gestión en estructura y diseño a convenir durante el contrato.

Módulo 3: Módulo de Facturación y Pago.

Este módulo verificará el cumplimiento de las condiciones del servicio, para lo cual el proveedor deberá proveer de reportes en formato Excel, los cuales deberán ser generados a través de la plataforma web.

Los aspectos mínimos que incorporar para este módulo serán:

- Certificados de carga.
- Archivo de Consumo.
- Archivos facturación al 95%.
- Archivos de ajuste (resumen y detalle).
- Facturas emitidas.
- Visualización grafica de todos los reportes.
- Otros reportes de gestión en estructura y diseño a convenir.

Módulo 4: Módulo *Business Intelligence* (B.I.) para JUNAEB.

Herramientas de gestión acorde al procesamiento de grandes volúmenes de datos y que, además, permitan obtener información en línea para efectuar seguimiento, gestionar y corregir, en tiempo real, las anomalías presentadas.

Debe permitir la visualización gráfica de todos los reportes y segmentación de la información por IES, Sede, Subsede, Región, Punto de canje y Tipo de Compra. De esta forma, la herramienta BI deberá permitir acceder a la información en línea:

- Identificar a los alumnos sin consumo.
 - Identificar consumo por IES y Regiones.
 - Detección de anomalías y diferencias en consumo.
 - Comparación de compras, cargas y consumo.
 - Comparación de tipos de compras.
 - Resultados geo referenciados en proceso de supervisiones a red de puntos de canje.
- **Panel de consumo geolocalizado**, muestra el comportamiento de consumo por región, las IES con menor consumo, comportamiento en el proceso de emisión y activación del beneficio, además de acceder a descargar la base total de alumnos, los estados de las tarjetas, a que IES pertenecen, sede, Etc.
- **Panel comportamiento geolocalizado Red de Puntos de canje**, muestra el comportamiento de los resultados de supervisión a la red de puntos de canje por región y comuna. Filtra por tipo de establecimiento y variable de control aplicada.



- **Panel de alumnos sin consumo**, muestra la información de los alumnos que, a la fecha, no han efectuado uso de su tarjeta; se puede filtrar por IES, tipo de compra, región, estado de la tarjeta, si cuentan con mail, etc., con opción a descargar las bases para gestionar el uso de la Beca.

- **Reportabilidad de las supervisiones**

Elaborar reportes trimestrales de las supervisiones realizadas e informe final anual con análisis y gestiones realizadas durante la ejecución del servicio.

El proveedor deberá emitir un reporte de emisión de instrumentos de canje, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el primer día hábil del mes siguiente a la ejecución del servicio.

Este reporte deberá estar disponible para JUNAEB en la plataforma web que el prestador disponga y, adicionalmente, debe quedar disponible en el historial de los archivos para que JUNAEB pueda acceder a ellos en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá emitir un reporte de reposición de tarjetas plásticas, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el primer día hábil del mes siguiente a la ejecución del servicio.

Este reporte deberá ser publicado y puesto a disposición de JUNAEB en la plataforma web y, adicionalmente, debe quedar disponible el historial de los archivos para que JUNAEB pueda acceder a ellos en cualquier momento, durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá dejar disponible en la plataforma web un reporte con la base de contactos de beneficiarios Beca Incendios en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el inicio del mes, la cual deberá siempre encontrarse con la información actualizada disponible por el proveedor. Adicionalmente, debe quedar disponible el historial de los archivos para que JUNAEB pueda acceder a ellos en cualquier momento, durante la vigencia del contrato.

Módulo 5: De la atención usuaria

El proveedor deberá entregar mensualmente las siguientes métricas de la página web, las cuales deben mantener un evolutivo mensual del último año móvil:

- Sesiones mensuales: número de interacciones que los usuarios generan en la página web.
- Páginas / sesión: promedio de páginas que se ven en cada sesión.
- Visitas únicas: es una persona identificada por una cookie que visita la página independientemente de la cantidad de sesiones que realice.
- Duración media de la sesión: tiempo medio de la duración de una sesión.
- Porcentaje de rebote: porcentaje de sesiones de una sola página, es decir, sesiones en las que el usuario ha abandonado el sitio en la página de entrada, sin interactuar con ella.
- Acceso por teléfonos móviles: porcentaje de visitas que vienen desde un teléfono móvil / Total de visitas.
- Origen de la visita: por donde llegan los usuarios a la página web.
- Tiempo de carga de la página: Tiempo promedio (en segundos) que se tarda en descargar y mostrar todo el contenido de la página en la ventana del navegador.
- Disponibilidad: porcentaje de tiempo que la página web está activo, con respecto al tiempo en el que se encuentra fuera de servicio.



- Cantidad de consultas recibidas a través del Bot.
- Ranking de las principales consultas recibidas a través del Bot (cantidad mensual).

- **Reporte call center**

El proveedor deberá entregar, mensualmente, las siguientes métricas de la atención telefónica (pudiendo requerirse desglosar en forma diaria), las cuales deben mantener un evolutivo mensual del último año móvil:

- Porcentaje de llamadas tipificadas: cociente entre el total de llamadas tipificadas y el total de llamadas recibidas.
- Llamadas recibidas: cantidad de llamadas diarias recibidas.
- Llamadas atendidas: cantidad de llamadas diarias atendidas por ejecutivos.
- Llamadas atendidas antes de 15 segundos: cantidad de llamadas diarias atendidas antes de 15 segundos.
- Llamadas abandonadas: llamadas que abandonan la cola de espera del ejecutivo (ACD).
- Up time: Funcionamiento continuo del servicio.
- Tiempo medio de operación (TMO): tiempo promedio que dura una llamada, expresado en minutos o segundos.
- TME: tiempo promedio de espera en línea (antes que sea atendido por un agente).

- **Reporte de App**

- Cantidad de transacciones realizadas por la App
- Tiempo de navegación
- Incidencias reportadas

DÉCIMO CUARTO: EQUIPO DE TRABAJO

El proveedor será responsable de contar con todos los recursos necesarios para la prestación del servicio, como también los recursos requeridos por todo el personal que contrate para ejecutar el servicio. Así mismo, será responsable de ejecutar todas las medidas de mitigación y contingencia para el reemplazo por falta de personal.

El proveedor deberá contar con una dotación mínima de los siguientes profesionales, durante toda la ejecución del contrato:

Integrantes	Número mínimo de integrantes
Jefe de proyecto	1
Coordinadores Regionales	1 para línea 2 2 para la línea 3
Nutricionistas	1 para cada línea de servicio
Encargado Atención de usuarios	1

Deberá presentar la individualización y antecedentes de todo el equipo en la reunión de inicio.



a) Perfil Jefe del proyecto.

Funciones:

- Responsable del cumplimiento de las exigencias del contrato por parte del proveedor.
- Liderar y supervisar el desempeño de los integrantes del equipo de trabajo.
- Actuar como contraparte ante JUNAEB para la ejecución del servicio, y estar disponible para cualquier consulta por parte de la institución a partir del día hábil siguiente a la suscripción del contrato, y contar con la capacidad técnica y resolutive de responder a las necesidades o demandas de JUNAEB en todo momento.
- Controlar el estado de avance del proyecto para la prestación del servicio y entregar los resultados globales y pedidos por JUNAEB para la administración y funcionamiento de la BAES/Beca Incendios, entre otros que son de responsabilidad del proveedor.
- Revisar el estado de los contenidos del medio o sistema informático para el envío de los reportes.
- Informar oportunamente a la contraparte nacional de JUNAEB de cualquier problema o contingencia que se presente durante la ejecución del servicio.
- Asegurar que los objetivos de esta contratación sean cumplidos e informar de sus resultados oportunamente.
- Entregar los informes que JUNAEB solicite.
- Asistir a las reuniones o convocatorias que realice JUNAEB.
- Comunicarse y organizarse con las Direcciones Regionales de JUNAEB para la prestación del servicio en las líneas contratadas.
- Controlar la mantención de los sistemas informáticos asociados a la gestión de la beca, asegurando temas como estabilidad de las plataformas, habilitación de cortafuegos u otros necesarios para evitar acciones como por ejemplo de hackeo o fraude.
- Otras funciones necesarias para la prestación del servicio y/o debidamente coordinadas con JUNAEB.

b) Perfil Nutricionista.

Funciones:

- Responsable del cumplimiento de los requerimientos alimenticios señalados en los presentes requerimientos administrativos y técnicos, y del contrato por parte del proveedor.
- Actuar como contraparte técnica del proveedor para la elaboración y/o revisión de menús BAES que se entregan en los puntos de canje de la red que trabaje cada proveedor.
- Responder técnicamente a los requerimientos nutricionales que se necesiten para gestionar y operar la red de alimentación del componente de alimentación de la Beca Incendios.
- Participar en los proyectos y/o medidas contempladas para fomentar y promocionar los estilos de alimentación y vida saludable, que JUNAEB ha estipulado en los presentes requerimientos administrativos y técnicos Controlar el estado de avance del servicio del componente de alimentación de la Beca Incendios desde el punto de vista nutricional y entregar los resultados requeridos por JUNAEB.



- Informar oportunamente a la contraparte nacional de JUNAEB de cualquier problema o contingencia que sea de su responsabilidad y que se presente durante la ejecución del servicio.
- Asistir a las reuniones o convocatorias que realice JUNAEB.
- Otras funciones necesarias para la prestación del servicio y que el proveedor le asigne y otras debidamente coordinadas con JUNAEB.

c) Perfil Coordinador Regional.

El proveedor debe presentar, en la reunión de inicio, a los coordinadores regionales, los cuales deberán estar distribuidos en alguna de las regiones de cada zona contratada.

Funciones:

- Responsable del cumplimiento de los requerimientos señalados en el contrato por parte del proveedor.
- Será la contraparte del proveedor con las Direcciones Regionales de JUNAEB, estando disponibles para entregar respuestas y dar soluciones ante problemas o dificultades.
- Gestionar la operación del componente de alimentación de la Beca Incendios a nivel regional.
- Será responsable de intermediar la gestión operativa para la BAES y entrega de respuesta oportuna a los usuarios.
- Apoyar con el insumo de antecedentes e información para el poblamiento de datos en el medio o sistema informático para la extracción de los reportes establecidos.
- Informar oportunamente a la contraparte regional de JUNAEB de cualquier problema o contingencia que se presente durante la ejecución del servicio.
- Comunicarse y organizarse con el Jefe de Proyecto para la prestación del servicio contratado.
- Asistir a las reuniones o convocatorias que realice JUNAEB.
- Otras funciones necesarias para la prestación del servicio y que jefe de proyecto de demande para la prestación del servicio.

d) Encargado de Atención de usuarios

Funciones:

- Dar cumplimiento a los requerimientos señalados en el contrato.
- Actuar como contraparte técnica del proveedor en la atención al usuario que se entrega a los beneficiarios del componente de alimentación de la Beca Incendios
- Establecer un modelo de atención de usuarios que aborde la estrategia de omnicanalidad
- Asegurar la implementación y administración de protocolos homologados de atención de usuarios, brindando soporte y apoyo técnico en todas las etapas de la atención de los usuarios.
- Asegurar que la información entregada a los beneficiarios BAES se encuentre en línea con las orientaciones y definiciones técnicas emanadas desde JUNAEB.
- Coordinar con la contraparte técnica de JUNAEB los contenidos técnicos y operacionales referentes al componente de alimentación de la Beca Incendios que sean canalizados a través de redes sociales.
- Asegurar el cumplimiento de los niveles de atención y servicio requeridos se encuentren



dentro de los parámetros establecidos en el contrato.

- Liderar las acciones de detección y corrección de errores e implementación de mejoras en los distintos canales de atención.
- Informar oportunamente a la contraparte nacional de JUNAEB de cualquier problema o contingencia que sea de su responsabilidad y que se presente durante la ejecución del servicio.
- Asistir a las reuniones o convocatorias que realice JUNAEB.
- Otras funciones necesarias para la prestación del servicio y que el proveedor le asigne y otras debidamente coordinadas con JUNAEB.

Durante la reunión de inicio, se deberá realizar presentación de los currículos de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

La falta de uno o más currículos de los integrantes propuestos para el equipo de trabajo, se entenderá como dotación no completa y dará lugar a la sanción establecida en el subtítulo 4.1 "Incumplimientos a aspectos operativos y técnicos" de la cláusula decimosexta, "Medidas a aplicar en caso de incumplimiento".

Con todo el proveedor contará con un plazo de 3 días hábiles para hacer llegar los currículos no acompañados a JUNAEB, a fin de poder acreditar si todo el equipo cumple o no con los requisitos establecidos en los requerimientos administrativos y técnicos que regulan el contrato.

14.1 Modificación del equipo de trabajo.

Los cambios de integrantes del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato deberán ser propuestos por el proveedor formalmente, a través de correo electrónico de la contraparte técnica de JUNAEB, en un plazo no superior a 2 días hábiles antes que se seleccione al nuevo integrante del equipo prestador del servicio. Esta situación deberá ser evaluada y respondida, vía correo electrónico o carta, por JUNAEB en un plazo no superior a 2 días hábiles.

Los nuevos integrantes del equipo de trabajo deberán cumplir con los mismos requisitos señalados en los requerimientos administrativos y técnicos que regulan el contrato.

14.3 Capacitación del equipo de trabajo.

El proveedor debe realizar, en sus propias dependencias o en el lugar que determine:

El proveedor debe realizar, en sus propias dependencias o en el lugar que determine:

- Capacitación a los integrantes de su equipo de trabajo, de manera previa al inicio de la prestación del servicio, con el objetivo de estandarizar y unificar los criterios, técnicas y procedimientos para la gestión y operación del componente de alimentación de la Beca Incendios.
- La capacitación que realice el proveedor a su personal deberá ser realizada con profesionales o expertos que posean experiencia en el área de alimentación masiva o colectiva, nutrición, Buenas Prácticas de Fabricación y Manufactura, Inocuidad, técnicas culinarias y/o gastronómicas.



- El contenido de las capacitaciones deberá estar enfocado en los siguientes temas:
 - BPM, POE y POES.
 - Riesgos Sanitarios y ETAS.
 - Tipos de menús.
 - Composición de los menús.
 - Aportes calóricos.
 - Restricciones aplicadas a Supermercados y Cadenas de Comida.

DÉCIMO QUINTO: ATENCIÓN AL USUARIO

Es importante generar una experiencia usuaria que mantenga un diálogo constante y permanente con los usuarios, con el fin de implementar mejoras, recoger información relevante para la operación del componente de alimentación de la Beca Incendios y responder las dudas o consultas que puedan existir respecto de la red de puntos de canje, fechas de asignación, pago del beneficio inconvenientes que se puedan presentar con el medio de pago, entre otros. Por lo expuesto, el prestador del servicio deberá implementar una estrategia de omnicanalidad para la atención de los beneficiarios del componente de alimentación de la Beca Incendios, que permita mejorar su experiencia, ofreciéndoles un servicio unificado y contacto constante, sin importar el canal en el que se produzca la interacción.

Adicionalmente, se debe generar una estrategia de atención personalizada para las Direcciones de Asuntos Estudiantiles (DAE) de las IES, quienes también apoyan a los estudiantes con información del componente de alimentación de la Beca Incendios.

Al finalizar el contrato por cualquier causa, el proveedor deberá entregar copia de la base total de los requerimientos expuestos en el presente título, tanto para los servicios de atención de usuario, como para los reportes que el proveedor deba realizar para reflejar su gestión de carga de instrumentos de canje y consumo, luego de lo cual no les será permitido mantener copia alguna de éstos, debiendo proceder a su inmediata eliminación.

15.1. Página Web.

El prestador deberá habilitar una página web para los beneficiarios, la cual deberá estar disponible a más tardar la semana siguiente de la firma del contrato.

Los requisitos mínimos y contenidos en términos generales de la página web se mencionan a continuación:

- Cuenta del usuario beneficiario: el estudiante deberá poder crear una cuenta con clave, que le permitirá: visualizar su información personal, gestionar requerimientos del instrumento de canje e ingresar y revisar los resultados de requerimientos de quejas, sugerencias, reclamos, consultas y felicitaciones. Además, deberá poder cambiar su clave y recuperarla en caso de pérdida, a través de su email u otra forma habilitada por el prestador.
- Instrumento de Canje: el estudiante podrá activar el instrumento de canje, consultar su saldo disponible, visualizar el detalle del historial de las transacciones realizadas (fecha, lugar y monto de la transacción) y visualizar la próxima fecha de carga mensual. Adicionalmente, en caso de requerirlo, deberá poder solicitar el instrumento de canje en



forma física. En este caso, es necesario que pueda hacer el seguimiento de su solicitud y conocer la fecha de entrega. También es necesario que el beneficiario pueda solicitar la reposición del instrumento de canje, en caso de extravío o hurto.

- Puntos de Canje: se deberá habilitar un buscador de puntos de canje por región y georreferenciado, el cual debe estar actualizado.
- Publicación actualizada de menús BAES aprobados por JUNAEB para su venta, de manera que el beneficiario se mantenga en conocimiento de la variedad de ofertas a la cual puede acceder.
- Ingreso de requerimientos al sistema de gestión de requerimientos y visualización de su resultado, cuando el usuario se haya registrado.
- Sección informativa que difunda información relacionada con alimentación saludable y vida sana.

Otros requisitos de la página web:

- El dominio de la página web deberá ser gestionado por el prestador, el cual deberá ser aprobado por la Contraparte Técnica de JUNAEB.
- La actualización de los contenidos, el desarrollo del material audiovisual y el buen funcionamiento de la página web serán responsabilidad del proveedor.
- La propuesta gráfica de la página web debe seguir los lineamientos definidos por JUNAEB y coordinada con la contraparte técnica.
- El servicio deberá estar operativo los 365 días de año, las 24 horas del día. La mantención del sitio podrá realizarse sólo los fines de semana, previa autorización de JUNAEB.
- La página web debe ser accesible a todos los estudiantes, considerando las actuales tecnologías y características de los diferentes usuarios de PC. En el caso que los estudiantes accedan a través de teléfonos inteligentes, debe funcionar de forma correcta para los sistemas operativos Android y IOS, por lo que la página web debe ser responsive.
- Debe permitir la correcta navegación de las páginas con distintos navegadores: Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Safari y otros que se requieran.
- La página web deberá contar con un Bot que responda de forma automática las preguntas frecuentes que hagan los usuarios. Éstas se definirán en forma conjunta entre el prestador y la contraparte técnica de JUNAEB. El Bot deberá estar disponible las 24 hrs del día y los 365 días del año.

15.1.1. Niveles de atención y servicio

La página web cumplirá con el siguiente nivel de atención y servicio:

Indicador	Descripción del indicador	Nivel Exigido
-----------	---------------------------	---------------



Disponibilidad	Cociente entre el tiempo real en que estuvo disponible el servicio en minutos dentro del mes y la cantidad total de minutos del mes exigido en el contrato, multiplicado por 100.	95%
-----------------------	---	-----

15.2. Atención telefónica

El proveedor deberá habilitar la atención telefónica para los beneficiarios de la beca de alimentación, la cual deberá estar disponible a más tardar la semana siguiente de la firma del contrato.

Los requisitos mínimos y contenidos en términos generales de la atención telefónica se mencionan a continuación:

- Habilitar un número telefónico al cual se pueda acceder desde teléfonos fijos y celulares de manera gratuita.
- Entregar información general y específica del componente de alimentación de la Beca Incendios, tales como consulta de saldos y transacciones, bloqueos, obtención de claves, información sobre el instrumento de canje, red de puntos de canje, entre otros.
- Recepción de requerimientos (quejas, sugerencias, reclamos, consultas y felicitaciones) del beneficiario e ingreso de éstos al sistema de gestión de requerimiento, en caso de que corresponda, así como la entrega de la respuesta de sus requerimientos a los usuarios.
- El servicio de atención telefónica con agentes deberá cumplir un horario de atención entre las 8 y 20 horas de lunes a domingo, incluidos festivos. Los servicios telefónicos automatizados, deben operar las 24 horas del día, los 365 días del año.
- La atención telefónica deberá contar con un IVR (respuesta de voz interactiva) que opere las 24 horas del día y los 7 días de la semana que permita acceder de manera autónoma, sin necesidad de la intervención de un agente telefónico. Debe entregar información pregrabada en base a un menú de opciones, las cuales podrán ser modificadas periódicamente de acuerdo con las necesidades que determine la JUNAEB, además de poder derivar a un agente telefónico cuando el usuario lo requiera y realizar encuestas de post atención. Al menos los siguientes servicios deben ser automatizados a través del IVR: consulta de saldo, estado del medio de pago (activo o bloqueado), bloquear tarjeta, generación de clave de compra con el instrumento de canje y últimas transacciones.
- Grabación y almacenaje del 100% de las llamadas hasta el término del contrato, las cuales podrán ser solicitadas por la contraparte técnica de JUNAEB en cualquier momento. Al finalizar el contrato por cualquier causa, el proveedor deberá entregar copia del total de estas llamadas, luego de lo cual no le será permitido mantener copia alguna de éstos, debiendo proceder a su inmediata eliminación.
- Tipificación de los llamados, que se definirá en conjunto con la contraparte técnica de JUNAEB.
- Mantener a los agentes telefónicos capacitados en cuanto al contenido y actualización de la información necesaria para la correcta ejecución del servicio.
- El proveedor deberá contar con la cantidad de ejecutivos de atención y supervisor



necesarios para cumplir con los Niveles de Atención y Servicio requeridos a continuación y así asegurar la correcta ejecución del servicio. Es responsabilidad del proveedor realizar los ajustes de cantidad de agentes conectados a la plataforma en forma oportuna, a fin de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos.

- Los agentes telefónicos deben seguir el protocolo de atención, que será propuesto por el proveedor en la reunión de inicio y aprobado por la contraparte técnica de JUNAEB. Asimismo, es responsabilidad del proveedor mantener actualizados los protocolos de atención y proponer continuamente mejoras en pos de mejorar el servicio.
- Se debe alertar proactivamente a la contraparte de JUNAEB sobre contingencias o modificaciones del componente de alimentación de la Beca Incendios distintas a las informadas o que no hayan sido alertadas.

15.2.1. Niveles de atención y servicio

El servicio de atención telefónica cumplirá con los siguientes estándares mínimos:

Indicador	Descripción del Indicador	Nivel Exigido
Up Time	Funcionamiento continuo del servicio	>99%
Nivel de Servicio	Nivel de servicio= $\square (\sum \text{ mensual (Cantidad llamadas atendidas antes de 15 segundos/ total de llamadas recibidas diarias) } *100)$	$\geq 85\%$
Llamadas abandonadas	Se medirá como el promedio mensual del porcentaje diario obtenido, donde este último será calculado a partir de la cantidad de llamadas que abandonan la cola de espera del ejecutivo (ACD), dividido por el total de llamadas recibidas diariamente, multiplicado por 100. Llamadas abandonadas= $\square (\sum \text{ mensual (Cantidad llamadas que abandonan cola diaria/ total de llamadas diarias recibidas) } *100)$	$\leq 5\%$

15.3. Aplicación móvil (App)

El proveedor habilitará una aplicación móvil de descarga gratuita para smartphone y tablets (sistema operativo IOS y Android), la cual estará disponible a más tardar la última semana de febrero de 2023.

Debe contener información de los beneficios de la BAES, promocionar estilos de vida saludable, ser capaz de registrar requerimientos y contener un medio de pago digital para el estudiante.

JUNAEB definirá e informará la metodología que se aplicará en el proceso de atención de usuarios. Sin embargo, los requisitos mínimos y contenidos en términos generales de la aplicación móvil son:

- El beneficiario podrá registrarse y crear una cuenta con clave que le permitirá visualizar su información personal, gestionar requerimientos del instrumento de canje e ingresar y revisar



los resultados de requerimientos de quejas, sugerencias, reclamos, consultas y felicitaciones. Además, deberá poder cambiar su clave y recuperarla en caso de pérdida, a través de su email u otra forma habilitada por el proveedor.

- Medio de pago: el estudiante podrá comprar a través de la App de forma rápida y segura. Además, podrá activar y bloquear el instrumento de canje, consultar su saldo disponible, visualizar el detalle del historial de las transacciones realizadas (fecha, lugar y monto de la transacción) y visualizar la próxima fecha de carga mensual.
- Puntos de Canje: la App deberá habilitar un buscador de puntos de canje por región y georreferenciado, el cual debe estar actualizado.
- Ingreso de requerimientos en el sistema de gestión de requerimientos y visualización de su resultado.
- Envío de notificaciones de actualizaciones de información correspondientes a las actividades masivas, recetas saludables, entre otras.
- Sección que difunda información relacionada con alimentación saludable y vida sana.
- El servicio deberá estar operativo los 365 días de año, las 24 horas del día.
- La App deberá contar con un Bot -que informe previamente que se trata de un asistente virtual y no humano- que responda de forma automática las preguntas frecuentes que hagan los usuarios. Éstas se definirán en forma conjunta entre el proveedor y la contraparte técnica de JUNAEB. El Bot deberá estar disponible las 24 hrs del día y los 365 días del año.

15.3.1. Niveles de atención y servicio

El canal de atención aplicación móvil deberá al menos cumplir con lo establecido en el siguiente cuadro:

Indicador	Descripción	Nivel Exigido
Disponibilidad	Será medido como el promedio mensual de los porcentajes diarios obtenidos, donde estos últimos serán calculados a partir de la cantidad de horas con disponibilidad de la aplicación móvil, dividido por el total de horas diarias (24horas), multiplicado por 100. Disponibilidad= $\square (\sum \text{ mensual (Cantidad de horas disponible en un día/ 24) *100}$	95%

15.4. Sistema de gestión de requerimientos

Las plataformas dispuestas por el prestador deberán permitir el ingreso de requerimientos (información, consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones), su gestión, resolución, trazabilidad y reportería, identificando el canal de atención en el cual se ingresó el requerimiento. Si el requerimiento es una consulta y los agentes de los canales de atención pueden entregar una respuesta en el instante, ésta no será ingresada a la plataforma de gestión de requerimientos. En caso contrario, deberá ser ingresada al sistema para su posterior gestión, al igual que los reclamos, sugerencias y felicitaciones.



Este sistema tendrá una base de datos con todos los requerimientos ingresados por los agentes de los distintos canales de atención implementados por el proveedor. Por lo que cualquier agente podrá revisar el historial de los requerimientos de los usuarios y dar respuesta a éste, independiente del canal por el cual el usuario ingresó su requerimiento, durante la vigencia del contrato.

15.4.1. Proceso gestión de requerimientos

Para la correcta gestión de los requerimientos, el proveedor deberá contar con un equipo de ejecutivos de Back Office que revise, analice, gestione y responda los requerimientos ingresados a la plataforma, para así poder dar respuesta a los usuarios en los plazos requeridos. El proveedor deberá contar con la cantidad de ejecutivos necesarios para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente título.

Los ejecutivos de Back Office deben mantenerse capacitados en cuanto al contenido y actualización de la información necesaria para la correcta ejecución del servicio. Se debe alertar, proactiva y oportunamente, a la contraparte de JUNAEB sobre contingencias o modificaciones del componente de alimentación de la Beca Incendios Los ejecutivos de Back Office seguirán el protocolo de atención para confeccionar las respuestas a los requerimientos de los usuarios, el cual será propuesto en la reunión de inicio por el proveedor y aprobado por la contraparte técnica de JUNAEB. Asimismo, es responsabilidad del proveedor mantener actualizados los protocolos de atención y proponer continuamente mejoras en pos de mejorar el servicio.

Los requerimientos ingresados a la plataforma de gestión de requerimientos deben ser revisados por los ejecutivos del Back Office. En caso de que se requiera más información, esté la información incompleta o incorrecta, se deberá contactar nuevamente al usuario generador del requerimiento para completar y/o corregir la información del caso.

JUNAEB definirá la metodología que se aplicará en el proceso de atención de usuarios, la cual será publicada en el sitio web de la institución para conocimiento de todos los interesados.

El sistema de gestión de requerimientos debe tener, como mínimo, los siguientes campos para ser completados por los agentes:

- Espacio correspondiente para la narración de hechos.
- Campos de identificación obligatorios del usuario: nombre y apellido, correo electrónico y teléfono para la entrega de respuesta.
- Debe permitir la incorporación de documentos o antecedentes en foto, documentos o video para respaldar el requerimiento.

Ingresado un requerimiento al sistema de gestión, éste deberá entregar automáticamente un número de identificación único para su seguimiento, el cual debe ser informado al usuario de acuerdo con los protocolos de atención definidos.

Las respuestas entregadas deberán ser a través del email que tenga registrado el usuario en el sistema. Adicionalmente, el usuario podrá visualizar la respuesta de su caso en la página web y/o APP desarrollada por el proveedor, una vez que esté registrado en su cuenta. El usuario también podrá consultar su respuesta llamando al Call Center.

Las respuestas entregadas por email deberán cumplir con los protocolos de atención definidos y tienen que incorporar, como mínimo, los siguientes puntos:

- Número de identificación del requerimiento.



- Resultado de la gestión de la consulta, reclamo, queja, felicitaciones y/o sugerencia correspondiente.
- Fecha y hora de envío de respuesta.
- Respuesta específica a cada uno de los hechos reclamados, cuando corresponda.
- Envío de registros que den cuenta de la investigación efectuada, resultados obtenidos y de las medidas y/o sanciones adoptadas, las cuales deberán ser concordantes con la gravedad en caso de reclamo.
- Decisión, gestiones o sanciones adoptadas, según corresponda, respecto de la denuncia.
- Justificación de la decisión, gestiones o sanciones adoptadas, según corresponda.
- Acciones de rectificación adoptadas como consecuencia de la denuncia, cuando corresponda.
- Reconocimiento y/o agradecimiento al usuario por el contacto con el prestador.

La base de datos del 100% de los requerimientos ingresados al sistema, deben ser almacenados hasta el término del contrato, las cuales podrán ser solicitadas por la contraparte técnica de JUNAEB en cualquier momento. Al finalizar el contrato por cualquier causa, el proveedor deberá entregar copia de la base total de los requerimientos, luego de lo cual no les será permitido mantener copia alguna de éstos, debiendo proceder a su inmediata eliminación.

Cuando el reclamo sea ingresado a través de los canales de atención de JUNAEB, la contraparte designada remitirá el requerimiento al prestador e informará de su derivación al requirente. El Prestador deberá dar respuesta con el mismo estándar y plazos indicados. Cualquier extensión adicional de plazo para las respuestas, dependiendo de la complejidad de la solicitud contemplada, deberá ser autorizado por la contraparte de JUNAEB.

15.4.2. Niveles de atención y servicio

El manejo de reclamos, consultas, felicitaciones y sugerencias deberá cumplir con las exigencias de oportunidad (plazos máximos de respuesta), así también como de pertinencia (calidad y coherencia de las respuestas).

El plazo para el envío de respuestas es de tres días hábiles desde el ingreso del requerimiento, pudiendo existir una prórroga por otros tres días hábiles en casos de denuncias complejas, como las de maltrato a beneficiarios en algún comercio asociado. Si es que es necesario generar esta prórroga, el requirente deberá ser informado por correo electrónico.

Indicador	Descripción del indicador	Nivel exigido
Plazo de gestión requerimientos (quejas, sugerencias, reclamos, consultas y felicitaciones)	Tiempo de respuesta del requerimiento, desde la recepción hasta el cierre, debe ser atendido en un plazo máximo de 3 días hábiles. Será calculado como la cantidad de requerimientos respondidos en menos de 3 días hábiles, dividido por el total de requerimientos recibidos, multiplicado por 100.	98%



Indicador	Descripción del indicador	Nivel exigido
Calidad de la respuesta	Será medido como la cantidad de respuestas del Back Office evaluadas que cumplen con la información actualizada*, dividido por la cantidad total de requerimientos recepcionados, multiplicado por 100.	98%

Se entenderá por "información actualizada" a la última información que haya entregado JUNAEB al proveedor y que éste deberá entregar a los usuarios.

Estos indicadores deben ser medidos de forma mensual; deberán estar disponibles mensualmente en la plataforma informática del prestador del servicio BAES.

15.5. Gestión de calidad canales de atención

Se requiere que el proveedor cuente con un equipo encargado de la calidad del servicio, que será responsable de revisar el cumplimiento de los niveles de atención y servicios requeridos, liderar acciones de detección y corrección de errores e implementación de mejoras en los distintos canales de atención.

Para poder determinar la calidad del servicio de los distintos canales de atención, el proveedor realizará las revisiones que se detallan a continuación.

15.5.1. Calidad de respuesta de los requerimientos ingresados a la plataforma de gestión

El área de calidad del proveedor deberá medir mensualmente la calidad de la respuesta entregada al usuario por el Back Office, revisando que ésta sea correcta y coherente al mensaje del requerimiento ingresado en la plataforma de gestión, independiente del canal de atención por el cual ingresó el requerimiento. Para esto, se deberá revisar mensualmente una muestra aleatoria de un 1% de las respuestas entregadas por el Back Office a los requerimientos recibidos. Se deberá establecer como mínimo, si la respuesta cumple con la información actualizada, la correcta redacción y ortografía y la coherencia de la respuesta con el mensaje del usuario.

Con el resultado de esta evaluación se determinará el indicador "Calidad de respuesta" descrito en el subtítulo Niveles de atención y servicio de la presente cláusula.

15.5.2. Calidad de respuesta consultas resueltas en línea

Para las consultas que fueron resueltas en línea por los ejecutivos de atención, a través de los canales de atención redes sociales, mensajería instantánea y email, el área de calidad deberá revisar la calidad de las respuestas entregadas, mediante una muestra aleatoria mensual a definir en conjunto con la contraparte técnica de JUNAEB.

El proveedor deberá emitir un informe mensual con los resultados de esta evaluación, las brechas encontradas y las propuestas de mejora a implementar en la atención al usuario.



15.5.3. Calidad de respuesta llamadas call center

El área de calidad del proveedor evaluará mensualmente conversaciones de llamados recibidos por el Call Center, mediante una muestra aleatoria mensual a definir en conjunto con la contraparte técnica de JUNAEB.

JUNAEB definirá en el proceso de atención de usuarios, los parámetros y estándares de calidad requeridos e informados al proveedor.

El proveedor deberá emitir un informe mensual con los resultados de esta evaluación, las brechas encontradas y las propuestas de mejora a implementar en la atención al usuario.

15.6. Encuesta de satisfacción

El sistema contará con encuestas post atención, que pueden ser configuradas, de acuerdo con la estrategia de evaluación que estime JUNAEB, la cual será acordada con el proveedor. Estas encuestas de post atención deberán estar disponible en los canales de atención que apliquen. La información capturada deberá ser procesada y enviada a JUNAEB mensualmente, generando estadísticas que sirvan de apoyo para la toma de decisiones relativas a la estrategia de atención. Así mismo, el proveedor deberá proponer mejoras al proceso de atención en base a los resultados obtenidos.

15.7. Plan de comunicaciones

El proveedor deberá presentar para aprobación de JUNAEB, un plan de comunicaciones, en un plazo no superior a 10 días hábiles posteriores a la suscripción del contrato.

El plan deberá contener cómo mínimos:

- Propuesta de desarrollo de redes sociales para difusión de acciones asociadas a la Beca de Alimentación para la Educación Superior de JUNAEB, incluyendo propuesta de tono de mensaje y plataformas a utilizar.
- Establecer al menos dos acciones masivas de marketing directo, por semestre, entendiendo por masivas aquellas desarrolladas en espacios que permitan una amplia participación de estudiantes beneficiarios de la Beca Incendios. Estas acciones deberán promover:
 - Hábitos de alimentación saludable a partir del uso del medio de pago.
 - Estilos de vida saludable asociados a una alimentación balanceada y la realización de actividad física.
 - Ideas de preparaciones saludables con ingredientes de bajo costo, asequibles a través de la BAES.

Para esto, el proveedor podrá desarrollar productos de merchandising que deben cumplir con un objetivo pedagógico, además de la presencia de la marca. Estos productos deberán ser previamente aprobado por JUNAEB.

La propiedad intelectual del contenido de fanpages, nombres y usuarios de redes sociales desarrollados para la prestación del servicio, tanto en este proceso como aquellas que eventualmente deriven de contratos anteriores, será de JUNAEB. Lo mismo ocurrirá con eventuales personajes y desarrollos de ilustraciones, videos, animaciones y otros productos



gráficos y audiovisuales que lleven el nombre de JUNAEB o estén asociados a la marca, la institución y al Programa BAES/Beca Incendios.

Las plataformas de atención y promoción de la BAES no podrán ser utilizadas para publicitar otros productos y/o actividades que no cuenten con autorización explícita y por escrito por parte de JUNAEB y deben cumplir con lo señalado en la cláusula vigésimo tercera, "Confidencialidad de datos y propiedad".

El plan comunicacional deberá contemplar el Programa de incentivos para una Alimentación Saludable.

15.8. Uso de la imagen institucional

Todos los productos deberán cumplir con las directrices de contenido y de imagen emanadas desde el Ministerio de Educación (entregadas al prestador a través de JUNAEB) y de lo indicado en el Manual de Normas Gráficas del Gobierno de Chile, disponible en el sitio web.

La presencia de la marca del prestador del servicio debe estar en un segundo nivel de jerarquía en los elementos gráficos desarrollados, y acompañados permanentemente por la frase "**BAES administrada por**", dando relevancia al o los logos de iniciativas de Gobierno indicadas por JUNAEB.

Los costos involucrados en este plan comunicacional serán asumidos en su totalidad por el prestador y no implicará modificar el valor referencial total del contrato.

15.9. Atención a Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE)

El proveedor generará una estrategia de atención personalizada para las direcciones de asuntos estudiantiles (DAE) de las IES, con comunicación directa para la coordinación del traspaso de información, así como también entregar apoyo a las DAE referente a la información de la BAES de sus estudiantes.

DÉCIMO SEXTO: MEDIDAS A APLICAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

En caso de que el proveedor incurra en las situaciones previstas en la siguiente tabla, se aplicarán las multas que para cada caso se señalan, con un tope máximo de 15% del monto total del valor del contrato, con impuestos incluidos.

16.1 Incumplimientos a aspectos operativos y técnicos.

N°	Infracción	Sanción	Medio de Verificación
1	No hacer supervisión al 100% de los puntos de canje ofertados correspondientes a las regiones de Araucanía, Ñuble, Metropolitana y Bío según lo establecido en el subtítulo 6.3.3 de los	1 UTM por incumplimiento de la supervisión del 100% de los puntos de canje correspondientes a las regiones de Araucanía, Ñuble, Metropolitana y	Certificado de la empresa externa contratada.



2	Indisponibilidad de alguno de los reportes de Bases de Datos, en el sistema informático, según lo solicitado en el título 7 de	0.2 UTM por cada día y por cada reporte no disponible	Revisión de la plataforma informática verificado por JUNAEB
3	Atraso en la emisión y entrega de las tarjetas plástica, según lo establecido en el subtítulo 4.2 de los requerimientos	0,2 UTM por cada día y por cada tarjeta atrasada,	Reportes en plataforma informática
4	Atraso en la carga de los instrumentos de canje, según lo establecido en el subtítulo 5.2 de los requerimientos	2 UTM por cada día o parte de día con atraso.	Reportes en plataforma informática

16.2 Incumplimientos asociados a puntos de canje

Nº	Infracción	Sanción	Medio de Verificación
1	Inexistencia de puntos de canje que han sido declarados en el anexo N° 5 por parte del proveedor.	0.2 UTM por cada punto de canje inexistente, esta multa se cobrará solo una vez por cada punto de canje	Acta de supervisión aplicada por JUNAEB o personal externo o notificación por parte de estudiantes a través de canales de atención de acuerdo con el subtítulo 3.5. "Control de puntos de canje y su clasificación" y Anexo N°5 "Detalle de puntos de canje".
2	Supermercados ofertados por proveedor, no pertenecen a la red de puntos de canje BAES/Beca Incendios.	0.2 UTM por cada supermercado inexistente, esta multa se cobrará solo una vez por cada punto de canje	Acta de supervisión aplicada por JUNAEB o personal externo
3	En el punto de canje no existe publicidad, del instrumento de canje como medio de pago, según lo establecido en el subtítulo 3.6 de los requerimientos	0.2 UTM por cada punto de canje sin publicidad y por cada vez que este sea supervisado,	Acta de supervisión aplicada por JUNAEB o personal externo.
4	La publicidad del punto de canje no cumple con los formatos aprobados por JUNAEB, según lo establecido en el subtítulo 3.6 de los requerimientos técnicos.	0.2 UTM por cada punto de canje supervisado y cuya publicidad no cumple el formato.	Acta de supervisión aplicada por JUNAEB o personal externo.



5	Incumplimiento en el precio de los Menú BAES/ Beca Incendios, publicados por el proveedor, según lo establecido en el subtítulo 6.2 de los requerimientos	0.2 UTM por cada punto de canje supervisado,	Acta de supervisión aplicada por JUNAEB o personal externo.
---	--	--	---

Nota 1: Los días que se indican en el cuadro de multas, se entenderán como días hábiles. Se considerarán que son inhábiles los días sábado, domingo y festivos.

Nota 2: Para efectos de los presentes requerimientos técnicos, se entenderá por "Evento" cada oportunidad en que se verifique uno o más incumplimientos por parte del prestador en una misma supervisión.

En caso de alcanzarse un tope máximo de 15% del valor total del contrato, impuestos incluidos, se entenderá que existe incumplimiento grave del contrato, por lo que, adicionalmente al cobro de las multas aplicadas hasta dicho límite, JUNAEB podrá poner término anticipado al mismo, sin perjuicio de iniciar, en su caso, las acciones que correspondan para exigir el pago de indemnizaciones por daños y perjuicios que fueran procedentes.

16.1 Procedimiento de aplicación de incumplimientos.

Será la contraparte de JUNAEB quien constatará los incumplimientos incurridos por parte del proveedor. Dichos incumplimientos serán informados mediante acto administrativo al proveedor. La resolución indicará la infracción constatada, los hechos específicos que la configuran, la fecha de ocurrencia y el monto de la multa, para cuyo pago en pesos chilenos deberá considerarse el valor de la unidad tributaria mensual del mes de enero del año 2023 respecto de los incumplimientos ocurridos en el año 2023.

A contar de la notificación singularizada en el párrafo anterior, el proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que lo fundamenten.

JUNAEB resolverá por medio de una resolución fundada la reclamación presentada acogiendo total o parcialmente los fundamentos dados por el contratante, o bien rechazándolos.

Vencido el plazo indicado sin que se hayan presentado descargos, JUNAEB procederá a confirmar la multa por medio de una resolución fundada.

El proveedor deberá enterar el pago de las multas, en la cuenta corriente de JUNAEB, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución respectiva. En caso de no pago, JUNAEB descontará el monto total de la multa del estado de pago pendiente. De no existir estados de pago pendientes, ejecutará la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

La ejecución de una multa no podrá implicar atraso alguno en el pago de facturas, reteniéndose de dicho pago, únicamente, el monto de la multa aplicada. En el evento de que se proceda a ejecutar la garantía de fiel cumplimiento del contrato, el proveedor deberá renovarla, por el monto y período de su vigencia original debiendo presentarla en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde la notificación del acto administrativo que ejecuta la caución.



Sin perjuicio de la aplicación de las reglas precedentes, el proveedor podrá hacer uso de los recursos contemplados en la Ley N°19.880.

16.2 Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

Ante la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el proveedor deberá dirigir una comunicación escrita a la contraparte técnica de JUNAEB, a más tardar dentro de los primeros 3 días hábiles de acaecido el hecho, explicando lo ocurrido y adjuntando los antecedentes de hecho y derecho que fundamenten su presentación.

JUNAEB resolverá la petición mediante resolución fundada, de acuerdo con el mérito de los antecedentes acompañados, sea rechazándola o aceptándola y en este último caso estableciendo las condiciones para la adecuada continuidad de la contratación.

Cuando proceda, el proveedor deberá renovar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato de conformidad a la resolución dictada por JUNAEB.

DÉCIMO SÉPTIMO: TERMINACIÓN ANTICIPADA

El contrato podrá terminarse por resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, como, asimismo, por decisión unilateral de JUNAEB por concurrir alguna causal de término anticipado, en cualquier tiempo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 13 de la ley N° 19.886 y el artículo N° 77 del D.S. N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, y las siguientes:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, tales como:
 - a. Cuando el proveedor renuncie o deje de manera unilateral de suministrar los productos o a prestar los servicios contratados.
 - b. Incumplir el deber de confidencialidad de datos y/o propiedad, de conformidad a lo indicado en los presentes requerimientos administrativos y técnicos y técnicas.
 - c. No haber renovado la garantía de fiel cumplimiento en aquellos casos en que JUNAEB haya debido ejecutarla o corresponda extender su vigencia, en los plazos indicados en los requerimientos administrativos y técnicos.
 - d. Ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente contratación y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita la cesión de derecho y obligaciones.
 - e. Acumular por concepto de aplicación de multas establecidas en el título "Medidas a aplicar en caso de incumplimiento", un porcentaje igual o superior al 15% del valor del contrato, impuestos incluidos.
 - f. Registrar multa en alguno de los conceptos descritos en los requerimientos administrativos y técnicos en que se establezca expresamente que dicho incumplimiento puede ser causal de término anticipado del contrato.
 - g. Si el proveedor adquiriese la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación.
 - h. Incumplimiento del pacto de integridad, contenido en el Anexo N° 3, "Pacto de integridad".



- i. Disminución de puntos de canje por un porcentaje superior al 10 % del mínimo exigido.
 - j. Cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas, entendiéndose por grave aquel incumplimiento que obstaculice o paralice la prestación de los servicios contratados y/o en aquellas que se establezca expresamente el término anticipado o aquel tipo de incumplimiento que impida alcanzar los objetivos de este proceso licitatorio.
3. Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
 4. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional debidamente calificado por JUNAEB.
 5. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
 6. Cualquier otra causal de término anticipado contemplada en los presentes requerimientos administrativos y técnicos.

17.1 Efectos del término anticipado de la contratación

En todos los casos de término anticipado de la contratación, el proveedor estará obligado a entregar, a plena satisfacción de JUNAEB, aquellos bienes o servicios, que se encuentran pendientes de entrega o ejecución al momento de comunicársele el término anticipado, salvo que JUNAEB opte por una solución distinta, la cual notificará por escrito al proveedor, sin perjuicio de que serán pagados todos los bienes o servicios efectivamente entregados hasta la fecha de la notificación de la resolución que ponga término a la contratación.

Al disponer el término unilateral anticipado, JUNAEB se encontrará facultada para hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento, si existiere, lo que, en caso alguno, dará derecho a indemnización para el proveedor. Solo en el caso de las causales contempladas en los numerales 1 y 4 de la presente cláusula, no procederá el cobro de la garantía de fiel cumplimiento.

En caso de término anticipado, JUNAEB estará facultado para realizar el pago de las obligaciones efectivamente cumplidas y/o el valor proporcional de los productos o servicio entregados a plena conformidad. Para estos efectos, la contraparte técnica de JUNAEB elaborará un informe que indicará cuáles fueron los productos entregados o los servicios efectivamente prestados por el proveedor, el porcentaje de cumplimiento y de incumplimiento de las obligaciones asumidas por él y fijará el pago proporcional que le corresponda.

DÉCIMO OCTAVO: MODIFICACIONES.

El contrato podrá ser modificado, previo acuerdo de las partes y siempre que no se alteren los elementos esenciales del mismo.

Su formalización se realizará a través de la suscripción del instrumento modificatorio correspondiente, aprobado por el respectivo acto administrativo.

En el evento que la modificación implique un aumento en el valor del contrato, éste no podrá ser



superior al 30% del monto total originalmente pactado. Para estos efectos, el proveedor deberá mejorar su o sus garantías de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, complementando o reemplazando las vigentes, de forma que la o las cauciones sumen a lo menos un 30% del monto total de la contratación (considerando sus modificaciones), así como también, deberán mantener una vigencia de al menos 100 días corridos, contados desde la nueva fecha de término del contrato, si la modificación se tratara de una prórroga o cambio de plazo.

La garantía deberá cumplir con los mismos requisitos estipulados en el título "Garantía del fiel y cumplimiento del contrato".

Si como consecuencia de la modificación del contrato el valor total de la contratación supera los montos establecidos en la resolución de la Contraloría General de la República, que determina los montos en Unidades Tributarias Mensuales a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y establece controles de reemplazo cuando correspondan, esta se encontrará afecta a toma de razón.

DÉCIMO NOVENO: RENOVACIÓN.

De conformidad al artículo 12 del Reglamento, las Entidades no pueden suscribir Contratos de Suministro y Servicio que contengan cláusulas de renovación, *"a menos que existan motivos fundados para establecer dichas cláusulas y así se hubiese señalado en los requerimientos administrativos y técnicos o en el contrato, si se trata de una contratación directa. En tal evento, la renovación solo podrá establecerse por una vez"*. En consecuencia, el contrato podrá renovarse, previo acuerdo de las partes, por una sola vez, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Emergencia o catástrofe decretadas por la autoridad.
- b. Por encontrarse pendiente la resolución de un proceso licitatorio para la continuidad del servicio, y solo hasta la suscripción del contrato derivado de dicho proceso concursal.

En ningún caso la renovación podrá extenderse más allá del plazo de duración del contrato inicial y se aprobará mediante acto administrativo.

VIGÉSIMO: CONTRAPARTE TÉCNICA.

Para efectos de la presente contratación serán contraparte técnica del proveedor, el jefe del Departamento de Bienestar Estudiantil y/o a quién este designe.

VIGÉSIMO PRIMERO: REUNIÓN DE INICIO.

La reunión de inicio se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la total tramitación del acto que apruebe el contrato. Por razones de buen servicio y en observancia del principio de continuidad de la función pública, la reunión de inicio podrá realizarse una vez suscrito el contrato. En dicha reunión se proporcionarán todos los antecedentes indicados en los requerimientos administrativos y técnicos y en el contrato, que son necesarios para la puesta en marcha del servicio contratado.

Sin perjuicio de lo anterior, en la reunión de inicio JUNAEB procederá a:



- a) La entrega de información respecto de las gráficas de los menús BAES.
- b) La entrega de la nómina de beneficiarios del componente de alimentación de la Beca Incendios conforme lo establecido en el subtítulo 4.1.1. de los requerimientos técnicos.
- c) La entrega al proveedor del formato de Acta de Supervisión definida por JUNAEB.
- d) La entrega por parte del proveedor contratado de la presentación completa de los medios de verificación que acrediten que la empresa externa de supervisión cumple con lo solicitado en el subtítulo 6.3 de los requerimientos técnicos.
- e) La entrega por parte del proveedor de la individualización, currículos y los antecedentes de todo el equipo de trabajo.
- f) La entrega a JUNAEB de plazos de ejecución del Protocolo de Supervisión de Seguimiento.
- g) La entrega a JUNAEB del Manual ejecutivo de uso de la plataforma o sistema informático.
- h) Entrega del Protocolo de atención de los agentes telefónicos
- i) Entrega de propuesta de protocolo de atención para confeccionar respuesta a los usuarios en la gestión de requerimiento Back Office.

VIGÉSIMO SEGUNDO: SUBCONTRATACIÓN.

Atendida la naturaleza del servicio contratado, el proveedor se encuentra facultado para concertar con terceros la subcontratación parcial del contrato⁴, debiendo el subcontratado cumplir con los mismos requisitos establecidos para el proveedor en los requerimientos administrativos y técnicos que rigen el contrato. En tal sentido, no procederá la subcontratación, en los casos que la persona del subcontratista, sus socios o administradores, estén afectos a alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidades establecidas en el artículo 4 de la ley N° 19.886 y en el párrafo quinto del capítulo 9° del reglamento de Compras Públicas, lo que deberá ser revisado por la contraparte técnica, antes de aprobar la subcontratación.

Con todo, la responsabilidad por el íntegro y cabal cumplimiento de las obligaciones que emanan de esta contratación y de su respectivo contrato recaen exclusivamente en el contratado, debiendo éste responder por cualquier incumplimiento que se produzca en la ejecución del contrato por parte del subcontratado, sin que se genere vínculo jurídico alguno, ni laboral, ni tributario, ni comercial, ni de ningún otro tipo entre las personas jurídicas o naturales subcontratadas y JUNAEB, salvo las excepciones legales.

⁴ Las disposiciones contenidas en el título "Subcontratación", no se refieren a las adquisiciones o servicios contratados con terceros proveedores del prestador con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con JUNAEB. Tal como prescribe dicho título, en armonía con lo dispuesto por el artículo 76 del DS 250/2004 del Ministerio de Hacienda que reglamente la ley N° 19.886, dice relación con la facultad de concertar con terceros la subcontratación parcial del contrato adjudicado. A su vez, no se refieren al trabajo en régimen de subcontratación regulado en el artículo 183-A del Código del Trabajo, sin perjuicios de las obligaciones que en tal sentido corresponda a los contratistas o subcontratistas.



En los casos en que se concerte con terceros la ejecución parcial del contrato se aplicará lo dispuesto en el título 183-C del Código del Trabajo, por tanto, JUNAEB cuando así lo solicite, tendrá derecho a ser informado por el contratante sobre el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éstos correspondan respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento. Ello, con el propósito de hacer efectivo los derechos que le asisten a JUNAEB de ser informado y de retención, consagrados en los incisos 2° y 3° de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que hace mención el título 183-D del Código del Trabajo.

VIGÉSIMO TERCERO: OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES.

El proveedor deberá dar estricto cumplimiento a las obligaciones laborales, previsionales e indemnizatorias de todos y cada uno de los trabajadores que hubieran prestado servicios personales para él y de sus subcontratistas, en la ejecución del servicio contratado por JUNAEB. El proveedor tendrá la responsabilidad de dirigir, monitorear, fiscalizar, controlar, administrar, coordinar, programar y ejecutar técnicamente la prestación de los servicios contratados, de acuerdo con las condiciones fijadas en los requerimientos administrativos y técnicos que regulan el contrato y en el mismo contrato, sin perjuicio de las facultades de supervisión y control contractual que le competen a JUNAEB.

Todo el personal que el proveedor emplee en la prestación de los servicios será contratado por él, bajo su exclusiva subordinación y dependencia, sin que entre ellos y JUNAEB exista relación contractual alguna. Por lo tanto, el proveedor se obliga desde ya, a asumir, en su carácter de empleador, la total responsabilidad por el íntegro y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que, de acuerdo con la legislación laboral, previsional, tributaria, de salud y de seguridad vigentes.

VIGÉSIMO CUARTO: CONFIDENCIALIDAD DE DATOS Y PROPIEDAD.

Todas las personas que participen en la ejecución del contrato, sin importar el tipo de participación que tengan dentro de los procesos, deberán guardar confidencialidad respecto de todos los antecedentes derivados de los mismos, entendiéndose por datos de carácter personal, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables. En este sentido, en conformidad a lo establecido en la letra c) del artículo 2 de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, se entenderá por comunicación o transmisión de datos, la circunstancia de dar a conocer, de cualquier forma, los datos de carácter personal a personas distintas del titular sean determinadas o indeterminadas, acción que constituye una infracción a lo dispuesto en este título.



Asimismo, en conformidad al artículo 7 de la misma norma, todas las personas que participen del contrato están obligadas a guardar secreto respecto de los datos personales a que tengan acceso, particularmente de aquéllos que hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público.

El incumplimiento a lo dispuesto en este título es causal de término anticipado del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que se genere para el infractor, por el tratamiento indebido de los datos, en atención a lo dispuesto en la ley N° 21.459, que tipifica figuras penales relativas a la informática.

Será de propiedad exclusiva de JUNAEB toda la información proporcionada al proveedor para la ejecución del contrato sea que se encuentre contenida en medios magnéticos, electrónicos y/o soporte material.

Asimismo, serán de propiedad de JUNAEB todos los productos generados a partir de la ejecución del contrato, así como de los antecedentes, bases de datos o que digan relación con la usabilidad del beneficio por parte de los estudiantes reservándose el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico, no pudiendo por tanto el proveedor realizar ningún acto respecto a ellos, ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de JUNAEB.

Todos los proveedores deben conocer la "Política de Seguridad de la Información para las relaciones con el Proveedor de JUNAEB" publicada en la página www.junaeb.cl, en el banner de Gobierno transparente/ Actos con efectos sobre terceros/ Otros.

VIGÉSIMO QUINTO: DOMICILIO Y COMPETENCIA.

Para todos los efectos legales derivados del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile, quedando sometidos a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

VIGÉSIMO SEXTO: EJEMPLARES.

Este contrato se firma en un único ejemplar en formato electrónico, suscrito con firma electrónica avanzada.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: PERSONERÍAS.

La personería de doña **CAMILA ANDREA RUBIO ARAYA**, para representar a la **JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS**, en su calidad de Secretaria General, consta el Decreto Supremo N°142, de fecha 18 de agosto de 2022, del Ministerio de Educación, que la nombra en el cargo de Secretario General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB).

La personería de don **GONZALO HERNÁNDEZ FUENZALIDA** para comparecer en representación de **SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A.** consta en escritura pública de fecha 18 de julio de 2022, otorgada ante Félix Jara Cadot, Notario Público Titular de la Cuadragésima Primera Notaría de Santiago, según consta en repertorio N°17553-2022.



Dichos documentos que no se insertan por ser conocidos de las partes y a su expreso consentimiento.

Para todos los efectos, la fecha del presente acto corresponderá a la data de la última firma electrónica avanzada estampada en el documento. -

**Camila
Andrea
Rubio
Araya**
CAMILA RUBIO ARAYA
SECRETARIA GENERAL
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO
ESCOLAR Y BECAS

Firmado digitalmente por Camila
Andrea Rubio Araya
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=Directora Nacional, cn=Camila
Andrea Rubio Araya,
e=camila.rubio@junaeb.cl
Razón: He revocado este documento
Ubicación: la ubicación de su firma
aquí
Fecha: 2023.06.05 17:58:07-04'00'
Foxit PDF Reader Versión: 11.0.1

**GONZALO
PATRICIO
HERNANDEZ
FUENZALIDA**
Firmado
digitalmente por
GONZALO PATRICIO
HERNANDEZ
FUENZALIDA
Fecha: 2023.06.04
19:22:29 -04'00'

**GONZALO HERNÁNDEZ
FUENZALIDA
REPRESENTANTE LEGAL
SODEXO SOLUCIONES DE
MOTIVACIÓN S.A.**

Rodrigo
Andrés
Lara
Fernán
dez

RLF/



ARTÍCULO SEGUNDO: AUTORÍCESE el pago al proveedor SODEXO SOLUCIONES DE MOTIVACIÓN CHILE S.A., RUT N° 96.556-930-8, por el suministro proveniente del contrato que por este acto se aprueba, de conformidad al contrato suscrito entre las partes.

ARTÍCULO TERCERO: IMPÚTESE el gasto que irroge a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas al dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente acto administrativo, conforme a la ley N° 21.516 de presupuestos del sector público correspondiente al año 2023, a la siguiente clasificación presupuestaria 09.09.03.BE.24.01.269, Beca Incendios, conforme el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 1648 de fecha 04 de mayo de 2023, emitido por el Departamento de Planificación de JUNAEB.

ARTÍCULO CUARTO: EMÍTASE la correspondiente orden de compra por el Subdepartamento de Compras y Licitaciones.

ARTÍCULO QUINTO: PUBLÍQUESE, la presente resolución una vez tramitada, en la sección Actos y Resoluciones ubicado en el mini sitio "Gobierno Transparente", en el portal web de JUNAEB, al 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.

ARTÍCULO SEXTO: ARCHÍVESE copia de la presente resolución, conjuntamente al ejemplar en poder de esta Corporación, a fin de mantener los antecedentes para su revisión y control posterior por parte de la correspondiente entidad fiscalizadora.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA.



RLF/dci.

Distribución:

1. Departamento de Bienestar Estudiantil.
2. Departamento Jurídico.
3. Subdepartamento de Compras y Licitaciones.
4. Oficina de Partes.

