

**APRUEBA PROTOCOLO DE ATENCIÓN
TRANSVERSAL DE LA JUNTA NACIONAL DE
AUXILIO ESCOLAR Y BECAS.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°- 2449

SANTIAGO, 30 JUN 2023

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.563, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado; en la Ley N° 15.720, que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el DL N° 180, de 1973, que reorganiza la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el Decreto N° 5.311, de 1968, del Ministerio de Educación que Aprueba el Reglamento General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en la DFL N° 29, de 2005, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, que aprueba Estatuto Administrativo; en la Ley N° 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad; en la Ley N° 21.545, que establece la promoción de la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en el ámbito social, de salud y educación; en la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública; en la Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; en la Resolución Exenta N° 3560, de 2022, de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, que aprueba manual modelo de atención de usuario, en la Resolución Exenta N° 3549, de 2022, de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, que aprueba la modificación de estructura orgánica y funciones de la Dirección Nacional de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas y deja sin efecto resoluciones exentas que indica, todas de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; el Decreto Supremo N° 142 de 2022, del Ministerio de Educación; en lo dispuesto la resolución N° 7, de fecha 26 de marzo de 2019, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la resolución N° 14, de fecha 29 de noviembre 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 e indistintamente "JUNAEB", es una corporación autónoma de Derecho Público que, en cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en su Ley Orgánica N°15.720, desarrolla diversos programas de asistencia social y económica para los escolares del país.

2.- Que, atendida la necesidad de dar cumplimiento a los principios de eficiencia, eficacia y economía procedimental consagrados en la Ley N° 19.880, que deben inspirar los actos de los órganos de la Administración del Estado, y conferir una tramitación ágil y expedita a las solicitudes ingresadas a través de los distintos canales de atención de usuarios de este Servicio, se requiere homologar los conocimientos y criterios a nivel institucional respecto a la continuidad operativa, calidad, oportunidad y completitud de la atención usuaria y reforzar la difusión entre los funcionarios y funcionarias.

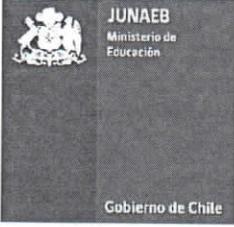
3.- Que, en este contexto, la Institución, a través del Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención, elaboró un protocolo de atención transversal, que tiene por objetivo entregar directrices y lineamientos para atender a las personas usuarias de JUNAEB, el cual se aplicará a todos los canales de atención, aquellos presenciales y no presenciales, de una forma eficiente, eficaz, estandarizada y de respeto.

4.- Que, en atención a las consideraciones expuestas;

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE el siguiente Protocolo de Atención Transversal de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, cuyo texto es el siguiente:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 1 de 25

Protocolo de Atención Transversal

Elaborado por: Sección de Atención No Presencial y Sección de Atención Ciudadana	Revisado por: Jefe Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención
--	--



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 2 de 25

ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO JURÍDICO	3
4. RESPONSABILIDADES	4
5. DEFINICIONES	5
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	7
7. CONTROL/MONITOREO/SUPERVISIÓN	24
8. INDICADORES	24
9. REGISTROS	25
10. VIGENCIA	25
11. CONTROL DE CAMBIOS	25



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023
		Página: 3 de 25

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo entregar directrices y lineamientos para atender a las personas usuarias de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante "Junaeb", a través de los diversos canales de atención de la institución, de una forma eficiente, eficaz, estandarizada, de respeto y consideración a la atención que brinda Junaeb.

A continuación, se establecen los lineamientos transversales de todos los canales, para más adelante detallar cada canal de atención.

Objetivos específicos:

- Entregar de manera eficiente, oportuna y verídica la información a las personas usuarias. Sin distinción y respetando cada solicitud, con la misma calidad de atención, de forma transversal, a través de todos los canales de atención.
- Generar prácticas de buen trato, calidez y empatía en la atención de todos los canales de atención Junaeb.
- Ser resolutivos, asertivos y proactivos en la entrega de información, entregando una respuesta concreta a las personas usuarias.
- Mantener a las y los ejecutivos y/o funcionarios/as, según corresponda del canal de atención, actualizados con información y acceso a las herramientas que permitan brindar una atención de excelencia.
- Apoyar a las personas usuarias que tienen dificultad en expresar sus inquietudes, con el objetivo de orientarlos y entregar la información que requieren.
- Demostrar una cultura de servicio a la persona usuaria en los diversos canales de atención, que se fundamente en los siguientes valores: respeto, cercanía, calidad, empatía e igualdad en el trato.
- Entregar a las y los funcionarios de Junaeb una herramienta que les otorgue respaldo, protección y línea de acción respecto a los riesgos que se ven expuestos y/o maltrato por parte de las personas usuarias.

2. ALCANCE

Este documento se aplicará a todos los canales de atención de Junaeb, presenciales y no presenciales, cuyo contenido será obligatorio para todo el personal y funcionarios/as de Junaeb.

3. MARCO JURÍDICO

- Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.
- Artículo 90 del D.F.L. N°29, de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, *"Los funcionarios tendrán derecho, además, a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma. La denuncia será hecha ante el respectivo Tribunal por el jefe superior de la institución, a solicitud escrita del funcionario, y cuando el afectado fuere dicho jefe superior, la denuncia la hará el Ministro de Estado que corresponda"*.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023
		Página: 4 de 25

- Artículo 61 letra K) del D.F.L. N°29, de 2005, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, "Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575".
- Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.
- Ley N°21.545, que establece la promoción de la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista en el ámbito social, de salud y educación.
- DFL N°19.653, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N°15.720, que Crea una Corporación Autónoma con personalidad jurídica y Derecho Público y domicilio en Santiago, denominada Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.
- Decreto Supremo de Educación N°5.311, de 1968, que establece el Reglamento General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.
- Decreto Ley del Ministerio de Educación N°180, de 1973, que declara en reorganización la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.
- Ley N°20.285, Sobre Acceso a la Información Pública.
- Resolución Exenta N°3560 del 2 de diciembre de 2022, de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, que aprueba manual modelo de atención usuaria.
- Resolución Exenta N°3549, del 1 de diciembre de 2022, de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, que aprueba modificación de Estructura Orgánica y Funciones de la Dirección Nacional de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas y, deja sin efectos resoluciones exentas que se indica.
- Ley 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.
- Artículo 175 letra B) de la Ley 19.696, que establece el Código Procesal Penal, "Estarán obligados a denunciar: b) Los fiscales y los demás empleados públicos, los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones y, especialmente, en su caso, los que notaren en la conducta ministerial de sus subalternos".

4. RESPONSABILIDADES

Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención: Es responsable de entregar las directrices y lineamientos de atención a los diferentes canales de atención, a fin de asegurar la continuidad operativa, calidad, oportunidad y completitud de la atención usuaria. Además, se encargará de supervisar, controlar y monitorear la operación de los canales de atención. Aquí encontramos las oficinas Junaeb y las oficinas de la Tarjeta Nacional Estudiantil.

Además, deberá recepcionar la solicitud emitida desde la persona usuaria, que no pudo ser resuelta en primera instancia, a través de los diversos canales de atención, recabando los insumos necesarios para entregar respuesta en los plazos establecidos, siendo responsable de la respuesta final. En caso de necesitar insumos para responder, se requerirá la información al departamento programático.

Si se requiere información regional, la contraparte técnica del Departamento o sección, deberá recabar dicha información con su homólogo en la región y ser entregada al solicitante.

Departamentos programáticos: Analizar la solicitud emitida desde el Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención, generando los insumos necesarios para entregar respuesta en los plazos establecidos,



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023
		Página: 5 de 25

siendo responsable del contenido técnico. Cada departamento y sección, definirá una contraparte técnica, nombrando un encargado y suplente, quienes estarán a cargo de gestionar la solicitud y entregar respuesta técnica, esta debe ser remitida con copia a su jefatura directa.

Gabinete: Revisión final de las propuestas de respuestas cuando corresponda, una vez aprobada la propuesta, esta será firmada por el/la director/a y timbrada para su posterior entrega.

Direcciones Regionales: Brindar atención a persona usuaria frente a diferentes consultas que se generen, utilizando las directrices y lineamientos entregados por el Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención de la Dirección Nacional. Antes de escalar una consulta de mayor complejidad a la Dirección Nacional, verificar todos los sistemas disponibles, consultar a las áreas técnicas de la región y documentación relacionada. Además, se encarga de gestionar plataforma SIIAC, entregando respuestas en tiempo y forma, según lineamientos del Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención de la Dirección Nacional.

Proveedores: Brindar atención oportuna de manera presencial y/o a través de una plataforma, realizando la resolución y/o derivación según protocolos establecidos por el de Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención de la Dirección Nacional.

Jefe del Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención: es responsable de entregar las orientaciones técnicas para la operación de este protocolo y definir los mecanismos de supervisión que permitan el logro de los resultados.

Encargados de Atención No Presencial: es responsable que el proceso de supervisión se ejecute según lo establecido en el presente protocolo.

Encargados de Atención Ciudadana: profesional encargado(a) de la atención presencial, tales como: oficinas Junaeb, oficinas TNE y módulos de atención TNE.

Profesional de Sección No Presencial: ejecutivos(as) y/o funcionarios(as) encargados de la atención virtual, tales como SIIAC, Redes Sociales, Chat Institucionales y Call Center.

Profesional de Sección Presencial: funcionarias y/o funcionarios de Junaeb, como también funcionarios(as) de la empresa de los módulos y oficinas TNE, encargados(as) de atender a las personas usuarias que asistan tanto a las oficinas regionales, provinciales de Junaeb, como a las oficinas y módulos TNE.

5. DEFINICIONES

5.1 GLOSARIO TRANSVERSAL PARA TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

- **PROTOCOLO:** Conjunto de normas que rigen el quehacer operativo de las y los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones a través de los diversos canales de atención.
- **CONSULTAS Y TRÁMITES:** Gestión que realiza la persona usuaria para obtener información, respuesta o solución sobre algo que está solicitando.
- **MODELO DE ATENCIÓN:** Conjunto de acciones que se desarrollan para facilitar la atención usuaria, de manera eficiente, eficaz y oportuna. Es una descripción de la forma óptima de organizar ciertas acciones, de modo de satisfacer los requerimientos y demandas usuarias.
- **BACK OFFICE:** Plataformas de soporte con contenido esencial de usuarios y usuarias para proveer de insumos a las y los funcionarios, de esta forma entregar información fidedigna a quienes consulten.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 6 de 25

- **PERSONA USUARIA:** Se entenderá por aquella persona que recurre a cualquiera de los canales de atención de Junaeb, en búsqueda de información, orientación, consultas, reclamos y/o realizar cualquier otro tipo de solicitud.
- **RED COLABORADORA:** Entidades públicas o privadas, con las que se mantiene una alianza estratégica colaborativa ad honórem en beneficio del estudiante y que busca dar cumplimiento a la misión institucional de Junaeb.

5.2 GLOSARIO DIFERENCIADO POR CANAL DE ATENCIÓN

5.2.1 ATENCIÓN NO PRESENCIAL

SIIAC: Sistema Integral de Atención a Usuarios Junaeb, permite gestionar las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios/as.

CALL CENTER: Sistema de atención telefónica a través de la línea 600 6600 400, donde ejecutivas y ejecutivos atienden y orientan a las personas usuarias en un horario establecido.

FACEBOOK: A través del Fanpage Junaeb, se responde a través del muro las consultas y/o reclamos a las personas usuarias. Los casos más complejos y que involucren información más delicada y personal, se ingresan a través de mensaje interno por el Fanpage de TNE.

TWITTER: A través de las cuentas Junaeb y AyudaJunaeb se responde las personas usuarias. Al igual que en Facebook, los casos con información personal y delicada, se ingresa por mensaje directo (DM).

PORTAL JUNAEB: Sitio web de autoconsulta, donde las personas usuarias encuentran información actualizada de los beneficios de Junaeb www.junaeb.cl. También se encuentra disponible la página web de TNE www.tne.cl

PORTAL BUSCA TU BENEFICIO: Portal de los principales beneficios que tiene Junaeb. Dirigido a estudiantes y red colaboradora <https://buscatubeneficio.junaeb.cl/>

CHAT BOT: plataforma digital que se encuentra disponible en la página web de Junaeb <https://www.junaeb.cl/contactanos/>, en los principales programas: Programa de Útiles Escolares (PUE), Becas Junaeb, Programa de Alimentación Escolar (PAE) y Becas Tics.

CHAT ROBOT (WHATSAPP): plataforma digital que actualmente se encuentra disponible en la página web TNE www.tne.cl donde la persona usuaria navega por un flujo de información inteligente que lo guía para responder preguntas establecidas sobre determinados programas.

CARTAS A LA PRESIDENCIA: Plataforma informática CRM (Customer Relationship Management) recibe las consultas derivadas desde la Presidencia, y que son notificadas a Junaeb Mediante correo electrónico, las consultas indican N° de caso, N° de INPR, temática y nombre del ciudadano que consulta.

CRM DE ESCALAMIENTO: Customer Relationship Management plataforma digital que recibe escalamiento de casos complejos que son relevados por supervisor(a) y, que ingresan por Redes Sociales.

5.2.2 ATENCIÓN PRESENCIAL

OFICINAS TNE: Oficinas de atención presencial donde se realizan trámites sobre la Tarjeta Nacional Estudiantil como reposición, revalidación, captura de foto, entre otros.

OFICINAS JUNAEB (Direcciones Regionales y Provinciales): oficinas de la institución donde se atiende de forma presencial en un horario establecido según región o comuna. En las direcciones regionales se pueden realizar trámites específicos, tales como: Entrega de documentos para postulación a becas, entrega de Útiles Escolares en casos particulares, apoyo y asesoría en postulación a Becas, entre otros.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 7 de 25

MÓDULOS TNE: espacios de atención que funcionan al interior de las dependencias de oficinas Junaeb.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Independiente del canal de atención, las y los funcionarios deben considerar los siguientes lineamientos:

1. Presentarse, saludar de manera cordial y despedirse.
2. Registrar nombre y datos de contacto de persona usuaria al inicio de atención y explicar que este procedimiento se debe a que, ante posibles casos complejos, esos datos son imprescindibles si se debe formalizar denuncias.
3. Preocuparse de su presentación personal. Hablar y/o escribir de manera clara y respetuosa, siempre.
4. Mantener siempre la atención en la persona usuaria. Demostrar interés y comprensión en lo que expone y tener una buena disposición para responder y solucionar las inquietudes o problemas. Utilizar un lenguaje cercano, claro y simple.
5. Se recomienda ser inclusivo en el trato y el lenguaje. Evitar el lenguaje muy técnico, o que contenga siglas, ya que la persona usuaria podría confundirse y no entender.
6. Escuchar y leer las consultas y/o reclamos con atención. Si existen dudas, consultar con insumos, lineamientos y/o supervisor, jefatura o encargado(a) de oficina, para verificar la información.
7. Tener siempre un trato amable y respetuoso. Mantener una atención igualitaria, con paciencia y tolerancia.
8. Responder lo que se consulta y/o reclama, sin perjuicio de poder complementar la respuesta con información adicional que sume a la respuesta.
9. Distribuir bien los tiempos a la hora de dar respuestas, ya que no se debe olvidar que existen personas usuarias en espera de atención.
10. Promover la atención multicanal y multiservicios de la red de atención.
11. Ser rigurosos con la entrega de información. Verificar dos veces si es necesario para no cometer errores. Si se tienen dudas, siempre validar la información con o a través de encargado(a) de oficina, supervisores o apoyo documental. Las y los funcionarios(as) y/o ejecutivos(as) deben avisar a sus encargados(as) de oficina o supervisores(as) los casos complejos para abordarlos de mejor manera. Se recomienda hacer un levantamiento de problemáticas que se repitan en las y los usuarios, con el objetivo de ir nutriendo los lineamientos y documentos de la institución.
12. Cuando se presenten intermitencias o anomalías en técnicas en las plataformas, los y las funcionarios(as) y/o ejecutivos(as) deben informar inmediatamente a sus supervisores, para que haya una pronta solución y así mitigar los inconvenientes.
13. No consumir alimentos en los puestos de trabajo. Podrá consumir líquidos, pero siempre tener cuidado de no derramar.
14. Utilizar los tiempos de descanso al interior de las dependencias de trabajo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 8 de 25

Lo que nunca deben hacer funcionarios(as) y ejecutivos(as).

Se consideran incumplimientos graves de protocolo los siguientes:

1. Tratar de manera coloquial a la persona usuaria, pese a que su forma de tratar sea cercana o sea joven o informal, exceptuando el protocolo de canal digital.
2. Enfrascarse en discusiones. Si la situación se torna compleja, se debe escalar con jefatura directa del canal de atención o encargado(a) de oficina, según corresponda.
3. Nunca dejar en evidencia si existe algún error o mal procedimiento de la institución de manera pública.
4. Nunca discutir frente a la persona usuaria entre funcionarios(as) y/o ejecutivos(as). Hay que recordar siempre que todas y todos somos Junaeb y, que la institución es una sola.
5. Nunca entregar información si no se está seguro de lo que se está diciendo. Siempre acudir a supervisores o documentación complementaria en caso de duda.
6. Intentar no hablar con siglas o lenguaje muy técnico, ya que la persona usuaria no siempre conoce todos los términos.
7. Cada canal tiene sus propias herramientas de registros de control, siempre aplicarlas.
8. Evitar el uso de celulares para llamados y/o conversaciones personales mientras se atiende a la persona usuaria. Si es una emergencia se puede hacer la excepción, no obstante, en los demás casos se deben utilizar los horarios colación o una pausa.
9. Nunca burlarse, ofender o ser irónico frente a una persona usuaria. Siempre tratarla con respeto. En el caso de la modalidad presencial y virtual con cámara (en el caso de la atención por videochat de TNE), estar atentos(as) al lenguaje corporal, ya que los gestos, la entonación de la voz pueden ser atenuantes para un conflicto innecesario. La voz, en el caso del contacto telefónico siempre afable y calmada y en el lenguaje escrito (redes sociales y chat) mantener una escritura cordial y cercana.

6.1 RESPONSABILIDADES DIFERENCIADAS POR CANAL DE ATENCIÓN

6.1.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- Siempre atender en los horarios establecidos. En este caso, los horarios correspondientes a las oficinas TNE y las Direcciones Regionales. Respetar los horarios de colación, realizando turnos para no descuidar la atención.
- Ser amables en cada atención, sin prejuicios, ni discriminación. Utilizar todos los medios tecnológicos posibles para facilitar la comunicación. Estar atentos(as) a las diferentes lenguas, idiomas o diversas discapacidades.
- Evitar colocar estado "no disponible" durante turno de atención, salvo lo estrictamente necesario. Es labor de la jefatura directa supervisar el correcto cumplimiento de los turnos.
- Si existen actividades programadas de la institución se debe avisar con anticipación que se suspende la atención a público o que bajará la dotación dependiendo del caso.
- En las fechas de alta demanda, como Postulación y/o Renovación a Becas considerar el tiempo de atención para cada usuario(a), ya que es un proceso que demora. Invitar siempre a las y los usuarios a tener paciencia y explicar los tiempos en cada procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 9 de 25

Las y los funcionarios jamás deben:

- Burlarse, ofender o ser irónico frente a una persona usuaria. Estar atentos(as) al lenguaje corporal, ya que los gestos, la entonación de la voz pueden ser atenuantes para un conflicto innecesario.

6.1.2 OFICINAS JUNAEB

Saludo

Características:

- Generar contacto visual y disposición corporal hacia la persona usuaria.
- Siempre con actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. "Buenos días/tardes, bienvenido(a) a Oficina TNE, mi nombre es (XXXXXXXX), ¿en qué le puedo ayudar?"

Ingresar o documentar la tipificación de la consulta o información que necesita la persona usuaria. En el caso de atención presencial en oficina regional o provincial, ingresar información a Formulario de Atención Presencial FAP.

Durante la atención

- Resolver la inquietud en primera instancia, si tiene la información necesaria. En caso de terminar el trámite, se procede a la despedida.
- En caso de necesitar mayores antecedentes, solicitar a la persona usuaria los documentos necesarios. Si la persona usuaria necesita información más detallada o compleja y el funcionario(a) o trabajador(a) no posee a la vista lo necesario para responder, este debe solicitar apoyo a su jefatura o encargado(a). En ese caso, señalar a la persona usuaria que su caso requiere de mayor tiempo de atención, donde se solicitará más detalles e información para responder e indicarle que "espere un momento por favor, estamos recabando mayores antecedentes para poder brindarle una respuesta completa (o una mejor respuesta)".

Despedida

- Generar contacto visual y de ser necesario entregar respaldo del trámite realizado, firmando el usuario(a) el certificado de recepción.
- Siempre con actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse. "¿Hay algo más en lo que podamos ayudar?, que tenga un buen día".

RECOMENDACIONES EN CASOS PUNTUALES

1. Personas con Discapacidad Visual

- Preferencia de atención siempre.
- Salude clara y atentamente a la persona de tal modo que no exista duda que se está dirigiendo a ella. Si es necesario tocar el brazo o el hombro.
- Siempre se debe identificar con el usuario(a).
- Pese a que no pueda verle, siempre hay que prestar atención. Hable y preste atención a la persona. Las personas no videntes perciben claramente de dónde procede la voz.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023
		Página: 10 de 25

- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y bien modulado.
- Para indicarle a una persona no vidente dónde tiene que firmar puede: Tomar su dedo índice y guiarla hasta el punto donde debe firmar.

2. Personas con Discapacidad Auditiva

- Preferencia de atención siempre.
- No gritar, ya que la persona se puede alterar.
- Algunas personas sordas leen los labios, pero esto no siempre ocurre.
- En caso de que el usuario(a) no entienda en primera instancia, se recomienda repetir la información. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hablar con un ritmo medio, no tan rápido, pero tampoco lento.
- Utilizar preferentemente frases cortas o sencillas.
- Siempre presentar el tema de conversación y no cambie sin avisar. Hablar de un tema a la vez.
- Mantener la zona bucal despejada (lápiz, mano, comer chicle, etc.).
- Ayudarse con la escritura si requiere la conversación.

3. Personas con Discapacidad Física, TEA, Embarazadas o Adultos Mayores

- Preferencia de atención siempre.
- Presentar siempre una actitud colaborativa con la persona con discapacidad física.
- Presentar una actitud paciente, calmada y colaborativa con una persona TEA.
- Si se presenta un usuario(a) en silla de ruedas, sentarse y mirar siempre a los ojos. Siempre generar comodidad para ambas partes.
- Estar atento a las discapacidades y/o trastornos de las y los usuarios, con el objetivo de brindar la comodidad y confort que necesiten. Que haya un correcto desplazamiento y que no tengan que realizar grandes esfuerzos.
- Procurar siempre dar el asiento en caso de que deba esperar el usuario(a). Por ejemplo, la entrega de una Reposición TNE InSitu.

CONTINGENCIAS

En caso de existir algún altercado y/o situación álgida al interior de una oficina, el encargado(a) debe intervenir. Se debe mantener la calma en estas situaciones, para que no deriven en otras más graves. Es importante que el encargado(a) se haga cargo de atender en su oficina a la persona usuaria. En el caso de no encontrarse el encargado(a), el profesional debe contener la situación e informar mediante correo la situación a su jefatura directa y al Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención.

Según establece el artículo 90 del D.F.L. N° 29 (2005), que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo: *"Los funcionarios tendrán derecho, además, a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma"*.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 11 de 25

1. Actuación Frente Amenazas o Agresiones verbales

- No contestar la agresión.
- Reportar inmediatamente al encargado de oficina y/o superior a través de un documento formal, ya sea correo u oficio, la situación de agresión vivenciada, detallando en lo posible, cada una de las acciones desarrolladas por el/la funcionario/a y/o ejecutivo/a. El jefe(a) o encargado(a) de la oficina debe intentar calmar la situación y en el caso de que el altercado persista, debe invitar a la persona usuaria a su oficina, para no generar malestar en las personas usuarias que esperan por su atención.
- En el caso de que la persona usuaria no entienda razones, no desee ir a la oficina del encargado(a) y/o no quede conforme con lo expuesto, se debe llamar al guardia de seguridad y/o Carabineros de Chile.

2. Intento o Agresión Física efectiva por parte de Persona Usuaria

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar y reportar inmediatamente al encargado de oficina y/o superior. El jefe(a) o encargado(a) de la oficina debe calmar la situación y en el caso de que el altercado persista, debe invitar a la persona usuaria a su oficina, para no generar malestar en las personas usuarias que esperan al interior del lugar de atención.
- En el caso de que la persona usuaria no entienda razones e intente agredir al funcionario (a) o lo(a) agrede efectivamente, se debe llamar al guardia de seguridad y a Carabineros de Chile.
- Informar a través de un documento formal, ya sea correo u oficio, la situación de agresión vivenciada, detallando en lo posible, cada una de las acciones desarrolladas por el/la funcionario/a y/o ejecutivo/a a su jefatura directa.
- Certificar las posibles lesiones sufridas y reportarlas como accidente laboral, contactar a funcionarios(as) encargados(as) del comité paritario correspondiente.
- Evaluar la necesidad de un traslado a mutual o institución a fin.
- Suspender las atenciones. Invitar a las personas usuarias que se encuentran a la espera de atención, que regresen en otro horario, para efectos de garantizar la seguridad del personal.
- Consignar nombre, R.U.T y domicilio de testigos de la agresión.
- Atención y apoyo emocional, en un lugar distinto en donde ocurrió la situación de agresión.
- El o la encarga deberá realizar la denuncia ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros de Chile de los hechos constitutivos de delitos.

3.- Intento o destrucción efectiva de propiedad privada

- No intervenir en el acto de agresión.
- Retirarse del lugar y reportar inmediatamente al encargado de oficina y/o superior. El jefe(a) o encargado(a) de la oficina debe calmar la situación y en el caso de que el altercado persista, debe invitar a la persona usuaria a su oficina, para no generar malestar en las personas usuarias que esperan al interior del lugar de atención.
- En el caso de que la persona usuaria no entienda razones y, no desee ir a la oficina del encargado(a) y no quede conforme con lo expuesto, se debe llamar al guardia de seguridad y Carabineros de Chile. Y posteriormente realizar la denuncia el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros de Chile.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 12 de 25

Tipificación de agresiones

Según la RAE, la agresión se define como:

1. Acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño.
2. Acto contrario al derecho de otra persona.

No obstante, podemos clasificar tipos de agresión de la siguiente manera:

- **Agresión Psicológica:** acción u omisión que perturbe, vulnere o amenace la integridad psíquica de una persona, como acciones humillantes o tratos vejatorios, exigencia de obediencia, coacción, limitación de la libertad ambulatoria, explotación, aprovechamiento, etc. La agresión o maltrato psicológico se puede realizar en forma verbal o no.
- **Agresión Física:** agresión dirigida contra el cuerpo de una persona usuaria y, que perturba, vulnera o amenaza la integridad física o su derecho a la vida.

4. Asalto o robo al interior de una oficina

- En caso de ser testigos de una asalto o robo al interior de una oficina, en primer lugar, los funcionarios(as) deben mantener la calma y traspasarla a las personas usuarias.
- No alterarse, ni oponer resistencia, sobre todo si existen armas de por medio.
- El jefe de oficina o encargado(a) deberá llamar a Carabineros y/o Investigaciones una vez que se retiren los delincuentes del lugar. Y posteriormente realizar la denuncia correspondiente.
- Se debe informar a las jefaturas, al director/a regional de Junaeb correspondiente inmediatamente lo sucedido y dar cuenta de qué especies fueron sustraídas para tomar las medidas del caso.

5. Emergencia en salud al interior de oficina

- En cada oficina debe haber un botiquín de primeros auxilios.
- En caso de una persona usuaria o un(a) funcionario(a) tenga un accidente al interior de la oficina o comience a presentar un problema de salud, el jefe o encargado(a) de la oficina debe atender a quien lo necesite.
- Se debe situar a la persona que presente el malestar en un lugar donde circule el aire, cómodo y sin gente.
- Si el problema persiste, el jefe o encargado(a) de la oficina debe llamar a algún familiar o conocido para que se acerque al lugar.
- Si la situación es más grave, el jefe o encargado(a) de oficina debe llamar a la ambulancia.

6. Catástrofe natural o emergencia

- En cada oficina deben existir un kit de emergencias, extintores, salidas de emergencias, señaléticas, en caso de una emergencia (incendio, terremoto, etc.)
- En cada oficina, el/la encargado/a de emergencia (protocolo entregado por Mutual o ACHS, según corresponda) deberá evacuar a las personas usuarias y personal de Junaeb.
- Habrá prioridad en la evacuación niños, niñas, embarazadas y adultos mayores.
- Se llamará a las autoridades correspondientes según emergencia. Los teléfonos de emergencia deben estar a la vista y cerca. Será el/la encargado/a de la oficina el/la responsable de llamar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 13 de 25

7. Cambio de nombre de persona usuaria

- En el caso de ser una persona usuaria con cambio de nombre, debido al procedimiento de la Ley N° 21.120 que, reconoce y da protección al derecho a la identidad de género o bien, según la Ley N° 17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, en estos casos, si la persona señala su nombre social, siempre llamarla por dicho nombre. En el caso que no diga nada, saludar y preguntar el nombre para seguir la atención de manera normal y fluida.
- En caso de solicitar el cambio de nombre en la TNE o en los registros de JUNAEB, la persona usuaria debe presentar el documento de identidad vigente que acredite el cambio de nombre.
- En el caso de no contar con el documento solicitado, la persona usuaria no podrá realizar el trámite correspondiente.
- Explicar amablemente y con empatía que no se podrá hacer el trámite, dejando en claro que no se trata de discriminación o falta de voluntad, si no que se refiere a la normativa legal vigente citada precedentemente.

6.1.3 OFICINAS Y MÓDULOS TNE

Enfoque de la atención usuaria: El/la usuario(a) es el protagonista, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Lo anterior se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- **Reconocer al usuario como único:** Para la institución es importante que el/la usuario(a) sientan una atención personalizada y, que tengan una atención integral.
- **Entender a las y los usuarios:** Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de cada usuario(a).
- **Entregar información de servicios y solucionar sus inquietudes:** Aseguramos el acceso a la información, solución a problemas e incidencias, a través de canales de interacción, sistema en línea, buscando que sean efectivos, inclusivos y que se adapten a las necesidades.

Saludo

Características:

- Generar contacto visual y corporal.
- Siempre con actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. "Buenos días/tardes, bienvenido(a) a Oficina TNE, mi nombre es (XXXXXXXX), ¿en qué le puedo ayudar?"
- Ingresar o documentar la tipificación de la consulta o información que necesita la persona usuaria.

Durante la atención

- Resolver la inquietud en primera instancia si tiene la información necesaria. En caso de terminar el trámite, se procede a la despedida.
- En caso de necesitar mayores antecedentes, solicitar a la persona usuaria los documentos necesarios. Si la persona usuaria necesita información más detallada o compleja y el funcionario(a) o trabajador(a)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 14 de 25

no posee dicha respuesta, debe solicitar apoyo a su jefatura o encargado(a). En ese caso, solicitar a la persona usuaria que espere un momento, que será atendida en un breve plazo.

Despedida

- Generar contacto visual y de ser necesario entregar respaldo del trámite realizado, firmando el usuario (a) el certificado de recepción.
- Siempre con actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más y, despedirse. "¿Hay algo más en lo que podamos ayudar?, que tenga un buen día".

RECOMENDACIONES EN CASOS PUNTUALES

1. Personas con Discapacidad Visual

- Preferencia de atención siempre.
- Salude clara y atentamente a la persona de tal modo que no exista duda que se está dirigiendo a ella. Si es necesario tocar el brazo o el hombro.
- Siempre se debe identificar con el usuario(a).
- Pese a que no pueda verle, siempre hay que prestar atención. Hable y preste atención a la persona. Las personas no videntes perciben claramente de dónde procede la voz.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y bien modulado.
- Para indicarle a una persona no vidente dónde tiene que firmar puede:
 - Tomar su dedo índice y guiarla hasta el punto donde debe firmar.

2. Personas con Discapacidad Auditiva

- Preferencia de atención siempre.
- No gritar, ya que la persona se puede alterar.
- Algunas personas sordas leen los labios, pero esto no siempre ocurre.
- En caso de que el usuario(a) no entienda en primera instancia, se recomienda repetir la información. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hablar con un ritmo medio, no tan rápido, pero tampoco lento.
- Utilizar preferentemente frases cortas o sencillas.
- Siempre presentar el tema de conversación y no cambie sin avisar. Hablar de un tema a la vez.
- Mantener la zona bucal despejada (lápiz, mano, comer chicle, etc.).
- Ayudarse con la escritura si requiere la conversación.

3. Personas con Discapacidad Física, TEA, Embarazadas o Adultos Mayores

- Preferencia de atención siempre.
- Presentar siempre una actitud colaborativa con las personas en situación de discapacidad física.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 15 de 25

- Presentar una actitud paciente, calmada y colaborativa con una persona con Trastorno del Espectro Autista.
- Si se presenta un usuario(a) en silla de ruedas, sentarse y mirar siempre a los ojos. Siempre generar comodidad para ambas partes.
- Estar atento a las discapacidades y/o trastornos de las y los usuarios, con el objetivo de brindar la comodidad y confort que necesiten. Que haya un correcto desplazamiento y que no tengan que realizar grandes esfuerzos.
- Procurar siempre dar el asiento en caso de que deba esperar el usuario(a). Por ejemplo, la entrega de una Reposición TNE InSitu.

CONTINGENCIAS

En caso de existir algún altercado y/o situación álgida al interior de una oficina, el encargado(a) debe intervenir. Se debe mantener la calma en estas situaciones, para que no deriven en otras más graves. Es importante que el encargado(a) se haga cargo de atender en su oficina a la persona usuaria. En el caso de no encontrarse el encargado(a), el profesional deberá contener la situación e informar mediante correo la situación a su jefatura directa y al Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención.

1. Actuación Frente Amenazas o Agresiones verbales

- No contestar la agresión.
- Reportar inmediatamente al encargado de oficina y/o superior a través de un documento formal, ya sea correo u oficio, la situación de agresión vivenciada, detallando en lo posible, cada una de las acciones desarrolladas por el/la funcionario/a y/o ejecutivo/a. El jefe(a) o encargado(a) de la oficina debe intentar calmar la situación y en el caso de que el altercado persista, debe invitar a la persona usuaria a su oficina, para no generar malestar en las personas usuarias que esperan por su atención.
- En el caso de que la persona usuaria no entienda razones, no desee ir a la oficina del encargado(a) y/o no quede conforme con lo expuesto, se debe llamar al guardia de seguridad y/o Carabineros de Chile.

2. Intento o Agresión Física efectiva por parte de Persona Usuaria

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar y reportar inmediatamente al encargado de oficina y/o superior. El jefe(a) o encargado(a) de la oficina debe calmar la situación y en el caso de que el altercado persista, debe invitar a la persona usuaria a su oficina, para no generar malestar en las personas usuarias que esperan al interior del lugar de atención.
- En el caso de que la persona usuaria no entienda razones e intente agredir al funcionario(a) o lo(a) agrede efectivamente, se debe llamar al guardia de seguridad y a Carabineros de Chile.
- Informar a través de un documento formal, ya sea correo u oficio, la situación de agresión vivenciada, detallando en lo posible, cada una de las acciones desarrolladas por el/la funcionario/a y/o ejecutivo/a a su jefatura directa.
- Certificar las posibles lesiones sufridas y reportarlas como accidente laboral, contactar a funcionarios(as) encargados(as) del comité paritario correspondiente.
- Evaluar la necesidad de un traslado a mutual o institución a fin.
- Suspendir las atenciones. Invitar a las personas usuarias que se encuentran a la espera de atención, que regresen en otro horario, para efectos de garantizar la seguridad del personal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 16 de 25

- Consignar nombre, R.U.T y domicilio de testigos de la agresión.
- Atención y apoyo emocional, en un lugar distinto en donde ocurrió la situación de agresión.
- El o la encarga deberá realizar la denuncia ante el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros de Chile de los hechos constitutivos de delitos.

3. Intento o destrucción efectiva de propiedad privada

- No intervenir en el acto de agresión.
- Retirarse del lugar y reportar inmediatamente al encargado de oficina y/o superior. El jefe(a) o encargado(a) de la oficina debe calmar la situación y en el caso de que el altercado persista, debe invitar a la persona usuaria a su oficina, para no generar malestar en las personas usuarias que esperan al interior del lugar de atención.
- En el caso de que la persona usuaria no entienda razones y, no desee ir a la oficina del encargado(a) y no quede conforme con lo expuesto, se debe llamar al guardia de seguridad y Carabineros de Chile. Y posteriormente realizar la denuncia el Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros de Chile.

Tipificación de agresiones

Según la RAE, la agresión se define como:

1. Acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño.
2. Acto contrario al derecho de otra persona.

No obstante, podemos clasificar tipos de agresión de la siguiente manera:

- **Agresión Psicológica:** acción u omisión que perturbe, vulnere o amenace la integridad psíquica de una persona, como acciones humillantes o tratos vejatorios, exigencia de obediencia, coacción, limitación de la libertad ambulatoria, explotación, aprovechamiento, etc. La agresión o maltrato psicológico se puede realizar en forma verbal o no.
- **Agresión Física:** agresión dirigida contra el cuerpo de una persona usuaria y, que perturba, vulnera o amenaza la integridad física o su derecho a la vida.

4. Asalto o robo al interior de una oficina o módulo TNE

- En caso de ser testigos de un asalto o robo al interior de una oficina o módulo TNE, en primer lugar, los funcionarios(as) deben mantener la calma y traspasarla a las personas usuarias.
- No alterarse, ni oponer resistencia, sobre todo si existen armas de por medio.
- El jefe de oficina o encargado(a) deberá llamar a Carabineros apenas se retiren los delincuentes del lugar. Y posteriormente realizar la denuncia correspondiente.
- Se debe informar a Junaeb inmediatamente lo sucedido y dar cuenta de qué especies fueron sustraídas para tomar las medidas del caso.

5. Emergencia en salud al interior de oficina o módulo TNE

- En cada oficina TNE debe haber un botiquín de primeros auxilios.
- En caso de una persona usuaria o un(a) funcionario(a) tenga un accidente al interior de la oficina o comience a presentar un problema de salud, el jefe o encargado(a) de la oficina debe atender a quien lo necesite.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 17 de 25

- Se debe situar a la persona que presente el malestar en un lugar donde circule el aire, cómodo y sin gente.
- Si el problema persiste, el jefe o encargado(a) de la oficina o módulo TNE debe llamar a algún familiar o conocido para que se acerque al lugar.
- Si la situación es más grave, el jefe o encargado(a) de oficina o módulo TNE debe llamar a la ambulancia.

6. Catástrofe natural o emergencia en oficina o módulo TNE

- En cada oficina deben existir un kit de emergencias, extintores, salidas de emergencias, señaléticas, en caso de una emergencia (incendio, terremoto, etc.)
- En cada oficina, el/la encargado/a de emergencia (protocolo entregado por Mutual o ACHS, según corresponda) deberá evacuar a las personas usuarias y personal de Junaeb.
- Habrá prioridad en la evacuación niños, niñas, embarazadas y adultos mayores.
- Se llamará a las autoridades correspondientes según emergencia. Los teléfonos de emergencia deben estar a la vista y cerca. Será el/la encargado/a de la oficina el/la responsable de llamar.

7. Cambio de nombre de persona usuaria en Oficina TNE

- En el caso de ser una persona usuaria con cambio de nombre, debido al procedimiento de la Ley N° 21.120 que, reconoce y da protección al derecho a la identidad de género o bien, según la Ley N° 17.344, que autoriza cambio de nombres y apellidos, si la persona señala su nombre social, siempre llamarla por dicho nombre. En el caso que no diga nada, saludar y preguntar el nombre para seguir la atención de manera normal y fluida.
- En caso de solicitar el cambio de nombre en la TNE o en los registros de JUNAEB, la persona usuaria debe presentar el documento de identidad vigente que acredite el cambio de nombre.
- En el caso de no contar con el documento solicitado, la persona usuaria no podrá realizar el trámite correspondiente.
- Explicar amablemente y con empatía que no se podrá hacer el trámite, dejando en claro que no se trata de discriminación o falta de voluntad, si no que se refiere a la normativa legal vigente citada precedentemente.

6.2 CANAL DE ATENCIÓN REMOTA

CALL CENTER

- Evitar colocar estado "no disponible" durante turno de atención si no estrictamente necesario. Es labor de la jefatura directa supervisar el correcto cumplimiento de los turnos.
- Cuando exista un corte inesperado de un llamado, el ejecutivo o ejecutiva siempre tiene que registrar el teléfono y nombre del usuario(a), enviar un correo al supervisor o jefatura en caso de que corresponda.
- Por ninguna razón el ejecutivo o ejecutiva debe cortar una llamada. La única excepción es cuando la persona usuaria insulta u ofende. Ante dichas situaciones se debe mantener la calma y señalar lo siguiente: "Espere un momento en línea, lo atenderá mi supervisor/a". Estos casos se deben derivar al supervisor/a o jefe/a directo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 18 de 25

- Los tonos de voz siempre son más notorios o se resaltan más vía teléfono, razón por la cual es muy importante mantener un tono de voz neutro, sin alteraciones, subidas de tono o inflexiones de voz.
- Nunca dar opiniones, ni análisis de situaciones con respecto a temas valóricos en relación con las personas usuarias.

Características de la llamada

Saludo

- Saludar y presentarse **"Bienvenido(a) a Junaeb, mi nombre es XXXXXX, en qué puedo ayudarlo(a)"**.
- Siempre con una voz amable y amena.
- Hablar pausado y modular lo mejor posible.
- Si existe algún problema de conexión o se escucha mal, avisar a la persona usuaria la situación, para advertir de la situación.
- Ingresar o documentar la tipificación de la consulta o información que necesita la persona usuaria.

Durante la atención

- Resolver la inquietud en primera instancia si tiene la información necesaria. En caso de terminar el trámite, se procede a la despedida.
- En caso de necesitar mayores antecedentes, solicitar a la persona usuaria permanecer en línea. El/la ejecutivo(a) deberá consultar a su supervisor(a) si tienes dudas o necesita información técnica. En caso de no poder resolver la consulta, derivar al portal oficial SIIAC (sólo si es estrictamente necesario).

Despedida

- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse. "¿Hay algo más en lo que podamos ayudar? Muchas gracias por llamar a Junaeb, que tengas un buen día (según corresponda)".

REDES SOCIALES – CHAT - WHATSAPP

- Siempre tratar a las personas usuarias por su nombre, sin adjetivos, con el objetivo de personalizar siempre a quienes buscan atención.
- Utilizar siempre lenguaje ciudadano, cercano y empático. Ser muy prolijo con la redacción y la ortografía. Si existen dudas en cómo se escribe alguna palabra, siempre verificar. También tenemos un rol de enseñar y educar.
- Derivar a un mensaje interno, dependiendo de la RED Social que sea utilizada, en caso de sean situaciones más delicadas, donde el usuario(a) necesite proporcionar datos personales, como RUN, dirección o correo electrónico.
- En el caso de recibir el contacto de periodistas o autoridades locales, ejecutivas(os) y funcionarios(as) deberán consultar con sus supervisores o jefe directo para la derivación correspondiente en cada caso. Está prohibido que ejecutivas(os) y funcionarios(as) otorguen entrevistas a los medios de comunicación.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 19 de 25

- Utilizar el tiempo de descanso diario correspondiente, distribuidos en sistemas de turnos mañana y tarde. Siempre debe haber continuidad en la atención, por lo que la organización es clave. Sobre todo, en los casos de alta demanda de servicio de atención.
- En el caso de que una persona del equipo requiera apoyo, la/el supervisor deberá asistir previo llamado o solicitud de quien lo requiera.

Características del contacto

Saludo

- Saludar y presentarse **“Bienvenido(a) a Junaeb, mi nombre es XXXXX, en qué puedo ayudarlo(a)”**.
- Escribir de manera clara, con un lenguaje coloquial, ameno, empático.
- Buena redacción y ortografía.

Durante la atención

- Resolver la inquietud en primera instancia si tiene la información necesaria. En caso de terminar el trámite, se procede a la despedida.
- En caso de necesitar mayores antecedentes, el/la ejecutivo(a) deberá consultar a su supervisor(a) si tienes dudas o necesita información técnica. En caso de no poder contar con la respuesta inmediatamente y hacer un escalamiento con Junaeb y sus respectivas áreas técnicas, el/la ejecutiva elevará el caso a través del CRM de escalamiento, para que el/la funcionario(a) responda resolutiva y directamente a la persona usuaria.

Despedida

Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse. “¿Hay algo más en lo que podamos ayudar? Muchas gracias por contactarse con Junaeb, que tengas un buen día (según corresponda)”.

6.1.5 SIIAC

- Siempre utilizar el formato de respuesta que se encuentra detallado en la Instrucción de Trabajo (IT) SIIAC 2023, emitida por el Jefe del Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención. Revisar los lineamientos que se encuentran alojados en carpeta de equipo “Atención Usuarías”, compartida en “TEAMS”, para elaborar cada respuesta.
- Revisar la resolutividad de las respuestas ante reclamos y escribir de forma clara, precisa y concisa. Siempre responder lo que se está consultando o reclamando.
- Utilizar buena redacción y ortografía. Las respuestas deben ser empáticas y con fundamentos claros y concretos.
- Como existen plazos de respuesta que están publicados en la Instrucción de Trabajo, siempre se debe investigar cada caso, para entregar respuesta definitiva a la persona usuaria, con el objetivo de cumplir a cabalidad su requerimiento y entregar una satisfacción en la respuesta al usuario(a).

El plazo de entrega de respuesta a las personas usuarias es de 5 días hábiles desde que ingresa requerimiento. Si faltan antecedentes o el requerimiento es derivado al área técnica por la complejidad del caso, se podrá ampliar el plazo por 5 días hábiles adicionales. El plazo máximo para entregar una respuesta definitiva es de 20 días hábiles.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 20 de 25

- En caso de escalar algún caso complejo, enviar correo electrónico al encargado SIIAC de la Dirección Nacional, con copia al equipo de Atención Usuarios.
- Cerrar los casos antes del plazo de vencimiento para no generar atrasos en los tiempos de respuestas.
- En el caso de recibir el contacto de periodistas o autoridades locales, ejecutivas(os) y funcionarias(os) deberán consultar con sus supervisores(as) o jefe(a) directo para la derivación correspondiente en cada caso. Está prohibido que ejecutivas(os) y funcionarios(as) otorguen entrevistas a los medios de comunicación.

Estructura del mensaje: En el caso de SIIAC, la estructura del mensaje debe ser la siguiente:

Acción	Detalles	Formato	Observación
Desarrollo o respuesta	En esta parte se debe desarrollar lo que está consultando el usuario, respondiendo a cada temática requerida por el usuario.	En relación con su (consulta, reclamo, felicitación o sugerencia) ingresado/a a través de nuestro Sistema Integral de Atención a Usuarios (SIIAC),	Se debe responder de acuerdo con el tipo de solicitud ingresada por la persona usuaria (consulta ingresada, reclamo ingresado, sugerencia o felicitación ingresadas)
		sobre [indicar la o las temáticas consultadas]	Se entenderá por temática, aquella identificada en el requerimiento y que esté relacionado a un beneficio o programa entregado por Junaeb.
		le informamos lo siguiente: [desarrollar respuesta de acuerdo con los criterios de resolutivez]	
Despedida	La despedida debe quedar personalizada a la Dirección Regional que está respondiendo.	Atte., o Atentamente,	Se podrá utilizar ambos tipos, abreviado o no.
		Dirección Regional [Nombre de la Dirección Regional, ejemplo Los Lagos, Coquimbo, etc.]	

*Esta estructura se actualiza todos los años, a través de la Instrucción de Trabajo (IT) elaborada por el Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención.

6.2.1 CARTAS A LA PRESIDENCIA

- Se reciben las consultas derivadas desde la Presidencia a través de la plataforma informática CRM, que son notificadas a Junaeb a través de correo electrónico.
- Una vez recepcionada la solicitud se revisan los antecedentes del requerimiento para gestionar la información y poder brindar respuesta a la persona usuaria.
- Después de recabar la información, se debe redactar una respuesta empática, amable y resolutivez. Con un tono cercano, pero siempre en tercera persona.
- Siempre se debe utilizar el formato de respuesta que se encuentra definido por el Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención.
- Como existen plazos de respuesta definido por el remitente en los oficios conductores, siempre se debe investigar cada caso, para entregar respuesta definitiva a la persona usuaria, con el objetivo de cumplir a cabalidad su requerimiento y entregar una satisfacción en la respuesta al usuario(a).
- Cerrar los casos antes del plazo de vencimiento para no generar atrasos en los tiempos de respuestas.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 21 de 25

6.2.2 CRM ESCALAMIENTO

- Si bien no es un canal directo con la persona usuaria en cuanto a la recepción de consultas en el ingreso, sí en el egreso se responde directo a la persona usuaria.
- La plataforma CRM es una herramienta que proporciona la empresa proveedora del servicio de Contact y Call Center, donde deben escalar los casos complejos al encargado(a) del CRM, para que el/la profesional de Junaeb responda directamente a la persona usuaria.
- Una vez recibido el requerimiento, este debe analizarse, gestionar la información y responder de forma veraz y clara, investigando cada caso, para entregar respuesta definitiva a la persona usuaria, con el objetivo de cumplir a cabalidad su requerimiento y entregar una satisfacción al usuario(a).
- El tono de la respuesta debe ser amable, empático y cercano.
- Cerrar los casos antes del plazo de vencimiento estipulado en la plataforma para no generar atrasos en los tiempos de respuestas.

6.2.3 ATENCIÓN VIRTUAL TNE (VIDEO LLAMADA)

El servicio de atención virtual entrega una asistencia integral a la persona usuaria a través de un sistema de video llamadas para responder desde consultas básicas hasta la realización de un trámite en línea.

- Se solicita al ejecutivo(a) estar en un lugar con luz para que su rostro y expresiones se vean claramente a través de la pantalla.
- El lenguaje corporal es muy importante, ya que a través de una pantalla no es lo mismo que estar de manera presencial. Siempre tener cuidado con los gestos, miradas, etc.
- En el caso de existir mala señal y, por consiguiente, no lograr una conexión fluida, el/la ejecutivo(a) deberá solicitar a la persona usuaria posponer el contacto e intentar en otro momento.
- Si la persona usuaria se molesta por alguna información o no queda conforme con la atención y, comienza a insultar al ejecutivo(a), este último puede terminar con la conexión, señalando que no se permiten malos tratos, ni faltas de respeto.

Saludo

Características:

- Generar contacto visual y corporal.
- Siempre con actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. "Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Atención Virtual TNE, mi nombre es XXXXXXXX, ¿en qué le puedo ayudar?"
- Ingresar o documentar la tipificación de la consulta o información que necesita la persona usuaria.

Durante la atención

- Resolver la inquietud en primera instancia si tiene la información necesaria. En caso de terminar el trámite, se procede a la despedirla.
- En caso de necesitar mayores antecedentes, solicitarlos a la persona usuaria. Si la persona usuaria necesita información más detallada o compleja y el funcionario(a) o trabajador(a) no posee dicha



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 22 de 25

respuesta, debe solicitar apoyo a su jefatura o encargado(a). En ese caso, solicitar a la persona usuaria que espere un momento, que será atendida en un breve plazo.

Despedida

- Generar contacto visual y corporal.
- Siempre con actitud amable.

Pasos básicos: preguntar si requiere algo más y, despedirse. "¿Hay algo más en lo que podamos ayudar?, que tenga un buen día".

6.3 FUNCIONES POR PERFIL DE ATENCIÓN

Según nuestro Manual de Atención de Usuarios (MAU), aprobado mediante Resolución Exenta N° 3560, de 2022, de JUNAEB, existirán perfiles en cada nivel de atención dentro del protocolo y, que tendrán diferentes funciones, según el canal de atención:

Canal de Atención Presencial

Encargado(a) Junaeb: Profesional funcionario de la oficina -regional y/o provincial- de Junaeb que atiende de forma presencial a las personas usuarias en los horarios establecidos por la institución, que son publicados en la página web. Es el encargado(a) de supervisar el correcto funcionamiento de la oficina, donde la persona usuaria acude para orientación e información sobre los servicios y programas Junaeb.

Jefe(a) de oficina TNE: deberán estar disponibles durante toda la jornada de atención, hasta el cierre y cuadratura de la totalidad de los módulos. El jefe(a) deberá estar a cargo de todos los operadores de los módulos, de las estadísticas de gestión, de informar las incidencias del servicio a la contraparte técnica de Junaeb.

Operadores de módulos TNE: Personas que deberán cumplir función exclusiva de atención presencial. Recepciona, revisa, evalúa, analiza, genera respuestas y procesa los requerimientos (trámite, consultas, denuncias, reclamos y sugerencias) que realizan las y los usuarios.

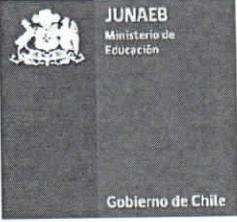
Gestor/a de fila o Anfitrión/a: persona que se encuentra en el canal presencial, y que tiene por finalidad derivar correctamente a la persona usuaria que espera por atención.

- Saludar
- Consultar el requerimiento de la persona usuaria que se encuentra esperando por atención.
- Derivar a la sección correspondiente.
- Despedirse

Ejecutivo/a de atención: trabajador(a) de empresa externa, contratada por Junaeb, que brinda la orientación y atención de los usuarios en primera instancia, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Junaeb.

- Saludar
- Recopilación de antecedentes para satisfacer las inquietudes de la persona usuaria.
- Respuesta con un plazo definido de resolución de la consulta.
- Despedirse



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 23 de 25

Guardia de seguridad: En el caso de existir este perfil, es el encargado(a) de la seguridad y orden en cada oficina. Debe estar atento(a) al funcionamiento y comportamiento de las oficinas.

Canal de Atención Remota

Jefe/a de canal o supervisor/a: persona encargada del canal de atención o supervisión, que sirve de soporte al ejecutivo/a de atención, ante dudas que no puede resolver con las herramientas y/o fuentes de información disponibles. Responsable del funcionamiento de la plataforma de atención, implementar el modelo de escalamiento y gestión del área.

- Entregar lineamientos a los ejecutivos o ejecutivas de atención remota.
- Responder reclamos y casos escalados con respuesta de experto o experta (gestionada directamente con Junaeb).
- Escalar casos complejos a Junaeb a través de CRM de escalamiento según corresponda.
- Atender situaciones de urgencia y contingencia.
- Entregar soporte a las y los ejecutivos si no saben o necesitan más antecedentes para entregar una respuesta resolutive a la persona usuaria.

Ejecutivo/a de atención telefónica: persona que brinda la orientación y atención de los usuarios en primera instancia, a través de la línea telefónica.

- Saludar
- Recopilación de antecedentes para satisfacer las inquietudes de la persona usuaria.
- Respuesta con un plazo definido de resolución de la consulta.
- Despedirse

Ejecutivo/a de atención por CHAT y/o Redes Sociales: persona que brinda la orientación y atención de las y los usuarios en primera instancia, a través del chat y/o redes sociales Junaeb.

- Saludar.
- Recopilación de antecedentes para satisfacer las inquietudes de la persona usuaria.
- Respuesta con un plazo definido de resolución de la consulta.
- Despedirse.

Carta de la Presidencia

Profesional encargado de Cartas a la Presidencia: persona que recibe la consulta y/o reclamo de la persona usuaria a través de la carta de Presidencia. El/la profesional debe gestionar la información, elaborar la respuesta (redacción) y entregarla.

Profesionales especialistas: persona que conoce a cabalidad cada beneficio entregado y plataforma y normativa aplicable. El/la profesional encargado de la plataforma solicita apoyo y/orientación a este perfil en caso de que lo requiera.

Profesional Experto/a: persona que conoce a cabalidad los procesos de asignación, plataformas y normativas, facultado para resolver casos especiales y/o complejos.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 24 de 25

Independiente del canal de atención que elija la persona usuaria, siempre se debe atender con lenguaje inclusivo y acorde a la visión y misión institucional.

SIAC

Encargado(a) plataforma: Profesional de la Sección de Gestión de Canales No Presenciales, encargado de monitorear la plataforma y todo lo que tenga referencia a ella.

Profesionales especialistas: persona que conoce a cabalidad cada beneficio entregado y plataforma y normativa aplicable.

Profesional Experto/a: persona que conoce a cabalidad los procesos de asignación, plataformas y normativas, facultado para resolver casos especiales y/o complejos.

Independiente del canal de atención que elija la persona usuaria, siempre se debe atender con lenguaje inclusivo y acorde a la línea editorial institucional.

7. CONTROL/MONITOREO/SUPERVISIÓN

El control del cumplimiento del Protocolo de Atención Transversal estará a cargo del Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención.

Se realizará monitoreo diario y semanal de cada canal de atención y sus principales indicadores, que incluye cumplimiento de protocolos, indicadores de gestión entre otros.

El control se hará analizando todos los registros de los canales de atención, de manera mensual. Se creará un panel de control y/o dashboard con actualización diaria.

Un Profesional de cada sección del Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención estará a cargo del monitoreo de los principales indicadores, con supervisión de jefatura directa.

Se controlará cumplimiento de manera mensual, a través de un informe de cumplimiento en base a una muestra de supervisión.

8. INDICADORES

Para medir la calidad de servicio que es entregado a través de los canales de atención Junaeb, se medirán algunos indicadores principales, sin perjuicio de que existan otros indicadores de seguimiento interno o gestión del servicio.

Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia medición	Meta
Protocolo de atención	(Número de consultas que cumplen protocolo/ total de consultas consideradas en la muestra) x100	1 vez al mes	Mayor que 95%
Nivel de Atención	(Número de consultas atendidas/total de consultas ingresadas) x100	1 vez al mes	Mayor que 95%



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención Dirección Nacional
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TRANSVERSAL	Fecha de elaboración: 08/02/2023 Página: 25 de 25

Tiempo de medio de resolución	(Total consultas escaladas resueltas a tiempo/total consultas escaladas) x100	1 vez al mes	Mayor al 90%
-------------------------------	---	--------------	--------------

9. REGISTROS

Los documentos que serán medios de verificación del cumplimiento del Protocolo serán los siguientes:

- Reportes de los principales indicadores mensuales.
- Actas de reuniones del Subdepartamento de Gestión de Canales de Atención.

10. VIGENCIA

El presente protocolo tendrá una vigencia indefinida a contar de la fecha de tramitación de la resolución que aprueba el procedimiento y será revisado anualmente, para actualización.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión de cambios	Sección, referencia o punto modificado	Fecha de modificación	Autor de la modificación
00	Creado por la Sección de Atención No Presencial	08/02/2023	Carla Sánchez



ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLÍQUESE la presente resolución una vez tramitada en la sección "Actos con efectos sobre terceros", ubicado en "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.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


CAMILA ANDREA RUBIO ARAYA
DIRECTORA NACIONAL
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS



Distribución

- Departamentos, Subdepartamentos, Secciones, Oficinas y Direcciones Regionales.
- Oficina de Partes JUNAEB.

Jur 15726 njr

