CANALES DE ATENCION A USUARIO

Versión	Revisión	Elaboró	Revisó	Aprobó
01	**05– 2022**	**Ingbell**	**Gerente de Operaciones**	**Gerente General**

Procedimiento

IMPLEMENTACION CANAL DE ATENCION A USUARIO

Índice

1. Objetivo 3
2. Responsables 4
3. Registros 4
4. Actividades 5
5. Anexos 20
6. Control de Cambios 20

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

1. Objetivo

El presente documento, tiene como propósito describir y especificar las principales acciones relacionadas con la implementación del CANAL DE ATENCION A USUARIO, para los servicios que la empresa DISTAL S.A. proporciona al Programa de Alimentación Escolar de JUNAEB, en el contexto y vigencia de la Licitación 85-41-LR21.

Las bases de licitación hacen referencia a los aspectos a considerar como parte integral del CANAL DE ATENCION A USUARIO, específicamente en el documento denominado "Apéndice 12 Atención al Usuario".

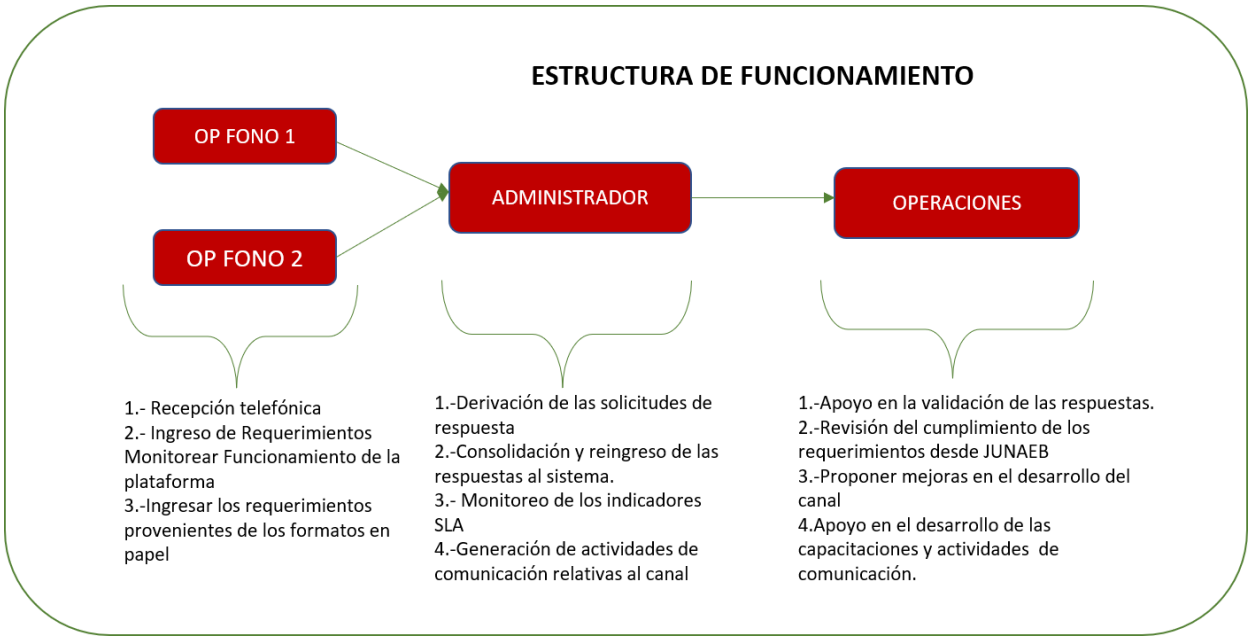
Los Objetivos generales definidos para esta implementación corresponden a:

- Generar un medio de acercamiento para con la comunidad del Programa de Alimentación Escolar (en adelante PAE), para en el trabajo mancomunado, lograr la mejora continua del servicio en todos sus ámbitos de influencia.
- Promover la gestión proactiva y ágil del PAE.
- Recoger las inquietudes de la comunidad, que vayan en beneficio de la ejecución del PAE.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

2. Responsables

El CANAL DE ATENCION A USUARIO dependerá de la Gerencia de Operaciones de DISTAL. La estructura de funcionamiento contemplada para este proceso corresponde a la siguiente figura.



Se contempla que en virtud del desarrollo de la demanda respecto de las características del CANAL DE ATENCION A USUARIO, se incorporaran las modificaciones o se asignaran operadores telefónicos adicionales (OP FONO), con el fin de cumplir con la gestión de la manera en que los requerimientos señalados en las Bases de Licitación están expresados.

3. Registros

Para efectos de registro de las interacciones realizadas en el CANAL DE ATENCION A USUARIO, la información estará alojada en la PLATAFORMA WEB CANAL PAE DISTAL, cuyo acceso estará disponible para la institución en la forma y el alcance que se encuentra definido en las Bases de Licitación Vigentes.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

4. Actividades

En orden de dar cumplimiento a lo referido en el **Apéndice 12 "Atención al Usuario"**, de las bases de Licitación 85-41-LR21, y las exigencias que de esta derivan, la empresa ha contemplado la implementación de una plataforma de Atención al Usuario, que incluye las funcionalidades principales requeridas para la ejecución de este tipo de procesos.

El CANAL-PAE, dependerá directamente de la Gerencia de Operaciones, siendo esta área de la empresa, la responsable de garantizar la coordinación para la gestión, resolución y respuesta de las diferentes interacciones que se lleven a cabo a través de la plataforma.

Como requisito general, y en concordancia con dar cumplimiento a la protección de la información personal de los usuarios del Programa de Alimentación Escolar (beneficiarios directos), es que DISTAL S.A. adoptará todas las medidas necesarias para resguardar los datos personales y claves secretas de sus usuarios. Asimismo, los datos solicitados serán los más relevantes con el fin que cumplan con el propósito específico para el cual fueron solicitados.

El CANAL-PAE, por lo tanto, tendrá tres vías de comunicación principal:

- Línea telefónica 800.
- Plataforma WEB CANAL-PAE.
- Formulario en Papel.

A través de estos medios, los usuarios del programa de alimentación escolar, podrán generar interacciones que permitirán identificar las diferentes incidencias (positivas o negativas) que ocurran en el desarrollo de los servicios de la empresa.

A) LINEA TELEFONICA 800.

La Línea telefónica 800, ***contempla la incorporación de un número telefónico, de acceso gratuito,*** en el que, al momento de comunicarse, el usuario será derivado al **Operador Telefónico** quien recibirá su solicitud. Esta solicitud se ingresará en la forma de ticket de seguimiento en la plataforma WEB de CANAL-PAE-DISTAL.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

Una vez concluida la interacción telefónica[1], los antecedentes de esta serán derivados al área de respuesta correspondiente, la cual tendrá la obligación de generar la respuesta (en la forma que el requerimiento lo amerite). En el caso de aquellos requerimientos catalogados como "Reclamos" y/o "No Conformidades" se realizará el respectivo análisis de causa y se notificará de las acciones correctivas ejecutadas.

Una vez generada la respuesta, el Administrador del Canal de Atención al Usuario (en adelante Administrador) **procederá a derivar la respuesta vía correo electrónico**, el cual deberá haber sido indicado por el usuario al momento de su registro.

Tanto los requerimientos, como las respuestas, serán registradas en el sistema, con el propósito de mantener al día las estadísticas del proceso, así como también el cumplimiento de los SLA comprometidos en el contrato de prestación de servicio. La información consolidada quedará a disposición de la Institución, en el marco de lo que se especifica en las bases de licitación.

[1] En este caso se entiende por Interacción cualquier reclamo, consulta, sugerencia y solicitud de información recibida por medio del canal de atención a usuario.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

B) WEB CANAL-PAE.

La **WEB CANAL-PAE** (www.canalpaedistal.cl/login/) , consiste en una plataforma atención a Usuarios del Programa de Alimentación escolar, en el cual el usuario que desee ingresar su requerimiento (Reclamo, Consulta, Felicitación, Sugerencia), tendrá que registrarse de manera que quede identificado en el sistema, con el objetivo de poder direccionar de la mejor manera la interacción del usuario con el sistema, pudiendo así dar una respuesta ágil y efectiva a él o los requerimientos que se ingresen por este medio.

Además, y en concordancia con las Bases de Licitación 85-41-LR21, en la página principal del CANAL-PAE estará visible el link de OIRS /SIIACC, con el fin de que el usuario tenga otra opción de ingresar su requerimiento en el caso que lo amerite.

Asimismo, en la web oficial de DISTAL (www.distal.cl) se incorporará el link del Canal de Atención a Usuarios (www.canalpaedistal.cl) y la línea 800 (800-719-700).

Por otro lado, el registro de los usuarios permitirá adicionalmente desarrollar un seguimiento efectivo del nivel de satisfacción resultante de los procesos de mejora que se activen por efecto de la interacción del usuario con el sistema.

Por medio de este registro, al igual que lo que ocurre en el caso de la Línea 800, cumple con la función de poder discriminar y clasificar las interacciones que se reciban, para su mejor administración y gestión. Así también, permite mejorar la experiencia del usuario al momento de poder monitorear el tratamiento que se le dé a él o los requerimientos que ingrese.

A modo de resumen, el registro del usuario permitirá entre otras cosas:

a) Realizar consultas ilimitadas.
b) Hacer seguimiento (por parte del usuario y la plataforma) de las interacciones realizadas.
c) Recibir las notificaciones de respuesta a cada una de sus interacciones.
d) Obtener un ticket (número de registro) de las interacciones realizadas.

La plataforma contempla, además, para el usuario, la posibilidad de discriminar el tipo de motivo que desea registrar, así como el área temática relacionada con esta, de manera que, al momento del ingreso del requerimiento, este pueda ser direccionado de forma automática por la plataforma, con el fin de poder gestionar la respuesta en tiempo y forma,

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

en concordancia al SLA[2] definido en el contrato respecto de este proceso. Adicionalmente a este direccionamiento, el Administrador Central tendrá la facultad y tarea de revisar los requerimientos ingresados y validar al momento de la derivación, la concordancia de esta con el área que el sistema determine, con el propósito de poder dar a la respuesta que se derive, el mejor tratamiento posible.

El Ingreso de los requerimientos deberá contar con para su efectiva tramitación en el sistema de los siguientes datos:

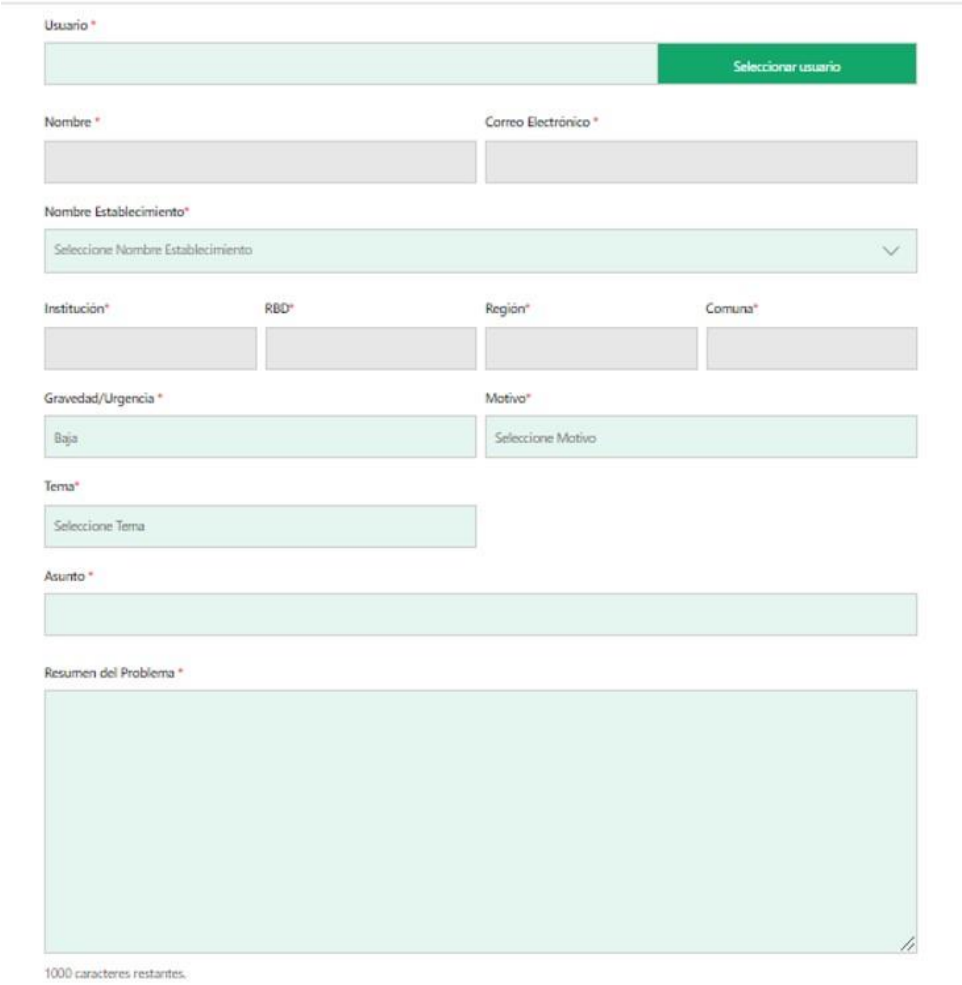
- Identificación del usuario (Información personal y datos de contacto)
- Identificación del tipo de usuario (Estudiante, Apoderado, Profesor, Encargado, Otro)
- Identificación de la región y comuna
- Identificación de la Institución a la cual se refiere su requerimiento.
- Motivo (Reclamo, Consulta, Sugerencia, Felicitación)
- Tema (Pae Kinder-Prekinder, Pae Básica-Media, Pae Celiaco, Pae Biométrico, Canastas Junaeb)
- Indicar Gravedad/Urgencia relacionada con el requerimiento.

A partir de esta información, la plataforma, clasificara cada uno de los requerimientos, y los derivará a cada una de las áreas de la empresa que corresponda, con el fin de que se lleve a cabo la gestión de la respuesta. Es muy importante indicar, que la plataforma registrará el momento del ingreso del requerimiento (fecha y hora), dato a partir del cual, se medirán los tiempos de cumplimiento comprometidos en el contexto de la licitación en curso.

El Ticket de Soporte contendrá la siguiente información:

[2] SLA: Service Level Agreement. Nivel de cumplimiento acordado.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.



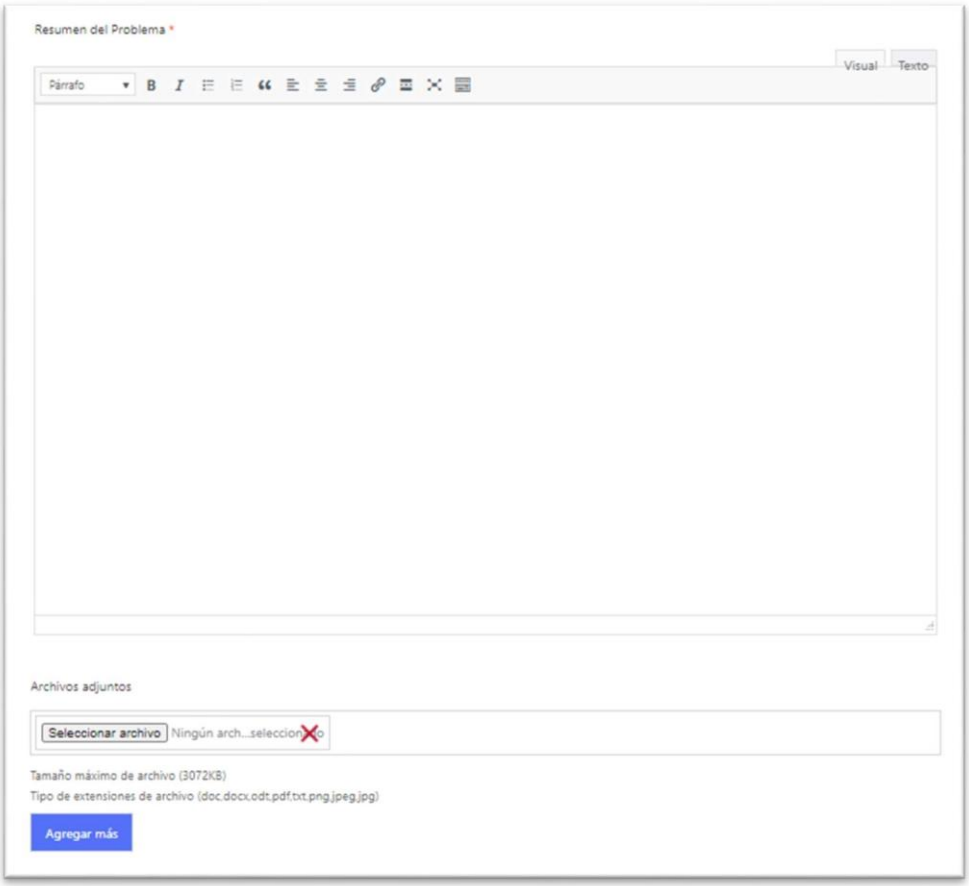
Cada ticket, **estará numerado para el seguimiento por parte del usuario**, de forma tal que pueda realizar las consultas sobre el estado de este a través de la visualización en la misma plataforma.

Los tickets, tendrán la posibilidad de ingresarse según los criterios de:

a) MOTIVO: Corresponde al TIPO de interacción que el usuario está realizando y estas se clasifican en Reclamo, Sugerencia, Consulta y Felicitación.

b) TEMA: Corresponde a las siguientes temáticas de interacción: Pae Kinder-Prekinder, Pae Básica-Media, Pae Celiaco, Pae Biométrico, Canastas Junaeb)
c) URGENCIA: Tiene que ver con el grado de Urgencia o Gravedad que le atribuye a su solicitud el usuario. Este ítem tendrá las categorías Baja, Media y Alta.

Finalmente, el usuario deberá asignar un ASUNTO o título de su Interacción, y detallar de manera resumida y lo más completa que le sea posible, los principales aspectos contenidos en este, pudiendo adjuntar además fotografías y otros archivos que complementen lo planteado, como se muestra en la figura.



Con esta información, una vez enviado el requerimiento, este será derivado a las áreas de respuesta designadas por la empresa. El sistema notificara al usuario, vía correo electrónico, que su requerimiento ha sido recibido y derivado al área correspondiente.

::: COPIA NO CONTROLADA :::

Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

C) REGISTRO EN PAPEL (Establecimientos). Con el propósito de que en cada establecimiento esté disponible la posibilidad de registrar las diferentes incidencias relacionadas con el funcionamiento del servicio, se dispondrá en cada casino, un talonario de registros del CANAL DE ATENCION A USUARIO. Se empleará un formato homologado a la

DISTAL

REGISTRO SUGERENCIAS/ COMENTARIOS / RECLAMOS — FOLIO

Nombres y Apellidos Completos*

Celular* — Teléfono Fijo (opcional) — Correo*

Sexo		Tipo de Usuario		Rut*
Femenino		Apoderado		
Masculino		Estudiante		
		Profesor		
Fecha de Nacimiento*		Encargado		
		Otro		

Institución

RBD* — Comuna* — Región*

Motivo*		Tema*		
Reclamo		Pae Kinder-Prekinder		
Consulta		Pae Básica-Media		
Sugerencia		Pae Celiaco		
Felicitación		Pae Vacaciones		
				Subtemas*
		Pae Biometrico		Autorización Biométrico
				Reclamo Biométrico
		Canastas Junaeb		Cumplimiento Fecha de Entrega
				Incompletas con productos faltantes
				Productos Vencidos y/o Defectuosos
				Cambio de productos

Descripcion Observacion/Comentario

FECHA — FIRMA

plataforma web, con el propósito de consolidar estos ingresos con los que respectivamente se hubiere registrado en el sistema web.

Como el registro en Papel ubicado en cada establecimiento **no estará disponible de manera on-line, se dispondrá que la manipuladora líder, profesor encargado PAE o el supervisor correspondiente a la zona del establecimiento,** envíe la información (en base a un registro fotográfico) al menos una vez al día a la administración central del Canal de Atención al Usuario. Esta información **será ingresada a la plataforma** del CANAL-PAE, y será procesada de la misma forma y con los mismos requerimientos de identificación, en la que se registre por la Línea 800 o la PLATAFORMA WEB.

Cabe destacar, que la disponibilidad operativa de esta información desde los establecimientos será clave para su ingreso y gestión, **por lo que los tiempos asociados al cumplimiento de los SLA indicados en las Bases de Licitación para dar respuesta a cada interacción, se contaran a partir del ingreso en la plataforma.**

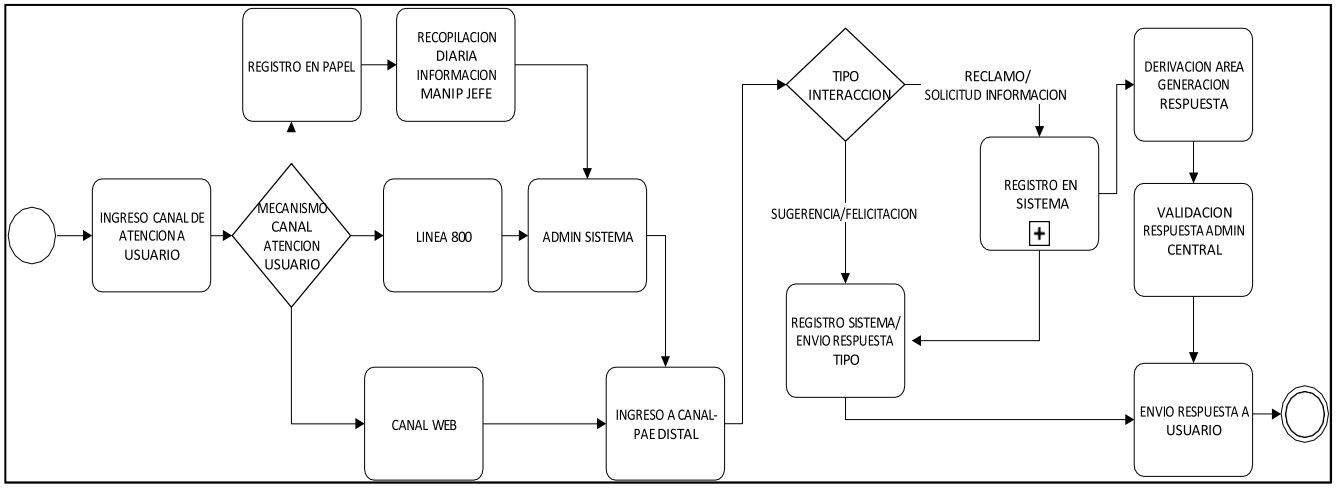


Diagrama General Flujo Proceso CANAL DE ATENCION A USUARIO

De esta forma, Como se muestra en el diagrama de flujo, las tres alternativas de acceso al CANAL-PAE, convergen al ingreso de los datos en el sistema, permitiendo así, mantener el seguimiento y registro de las interacciones ocurridas como también el registro de las respuestas enviadas.

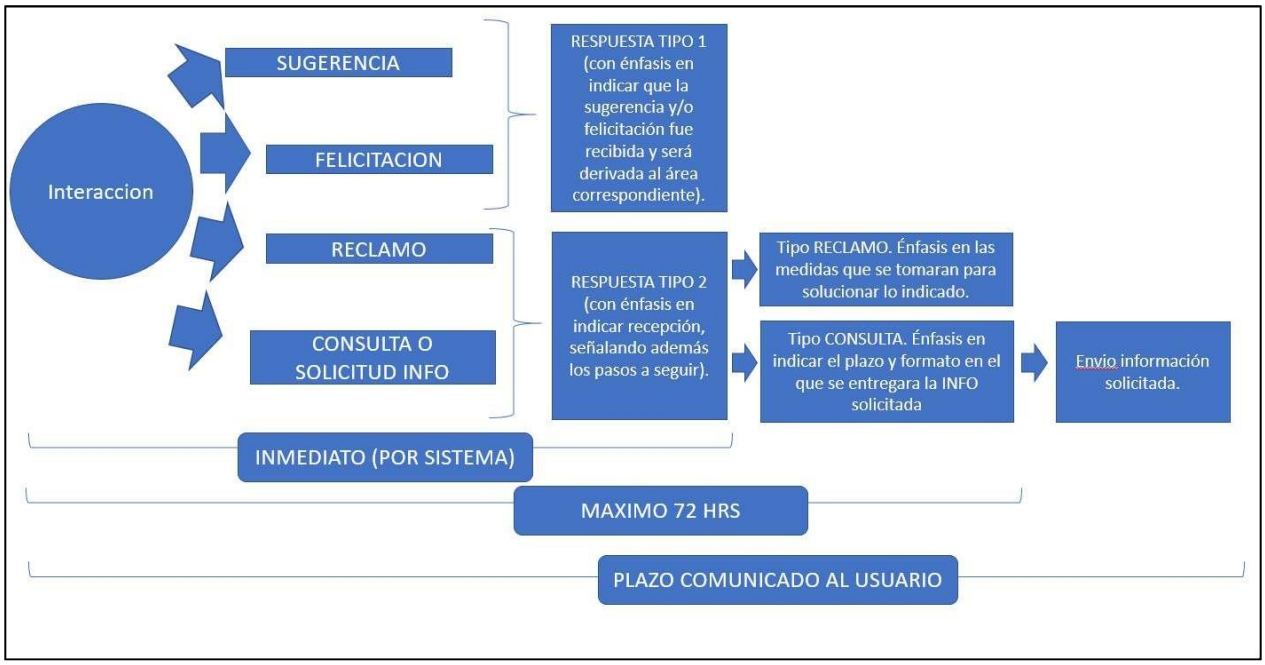
Finalmente, el procedimiento descrito, se aplicará tanto en condiciones de Servicio Regular, como en el proceso de Entrega de Canastas.

GENERACION Y TRATAMIENTO DE LAS INTERACCIONES CON EL CANAL DE ATENCION A USUARIO

El tratamiento de las interacciones realizadas por los usuarios con el CANAL-PAE, se clasifican en:

- Sugerencia.
- Felicitación.
- Reclamo.
- Consulta.

Esta clasificación derivará en el desarrollo de los mecanismos de respuesta correspondientes, previamente definidos por la empresa. Sin embargo, en el desarrollo de todos ellos, el rol del Administrador del Sistema, es clave para el éxito final del proceso.



De acuerdo al esquema anterior, se visualizan dos grandes grupos de interacciones que requerirán una acción por parte de la empresa, las que se definen como:

a) TIPO 1: Sugerencia/Felicitación

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

b) TIPO 2: Reclamo/Consulta

Como se muestra en la figura, para las interacciones del **Tipo 1**, corresponderá la emisión de una respuesta tipo por parte del sistema que haga referencia directa al tipo de interacción, sea esta Sugerencia o Felicitación. Como se muestra en la figura, esta respuesta tipo pondrá énfasis en hacer notar la recepción de la comunicación, y la derivación del comentario y/o sugerencia al área respectiva. La configuración de la plataforma, deberá permitir que este tipo de respuestas se auto gestione. No obstante, la autogestión de la respuesta, tanto la interacción como la respuesta autogenerada, quedaran consignadas en el registro total de interacciones ejecutadas en el sistema, es decir, pasara a formar parte de las métricas asociadas al funcionamiento de la plataforma. Una vez entonces, gestionada la respuesta, se entenderá que el proceso ha quedado concluido, y se dará por cerrado el requerimiento.

En el caso de las interacciones del **Tipo 2**, vale decir lo relacionado con Reclamos, Consultas y/o Solicitudes de Información, el proceso de respuesta contempla tres etapas inicialmente las que consideran:

a) El envío de una respuesta inicial que hace énfasis en notificar la recepción de la interacción por parte del usuario.

b) Una segunda respuesta, que estará enfocada a la definición de los pasos a seguir en relación con el Reclamo, Consulta o Solicitud de Información que se haya recibido. Es decir, esta respuesta corresponderá en una primera instancia a la descripción del procedimiento definido por la empresa para dar solución a la problemática o requerimiento planteado**, en aquellos casos en que, por las características de las situaciones planteadas, no sea posible dar solución o respuesta inmediata.** Por el contrario, en aquellos casos en que la solución requerida pueda ejecutarse dentro del plazo señalado en las bases, esta respuesta contendrá la solución o información requerida. Como se indica en la licitación en curso, el plazo máximo para dar respuesta en esta etapa corresponderá a 72 horas.

c) Finalmente, se enviará el correo de respuesta definitivo, en donde se detallará la respuesta, procedimiento o solución a la problemática que se haya generado.

De esta forma, con la ejecución de en la última etapa (c), se dará por cerrado el tratamiento del requerimiento ingresado por el Usuario, y esta condición se reflejará en los informes y tableros de control destinados al seguimiento y monitoreo de las actividades del CANAL DE ATENCION.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

Para todos los casos, se contempla dar cumplimiento a lo indicado en las Bases de licitación en el apéndice 12, respecto del **Manejo de Reclamos y Sugerencias**, como se adjunta en la tabla siguiente:

Tipo de Requerimiento	Oportunidad	Pertinencia	Nivel Exigido Oportunidad
Reclamo, Queja	72 horas desde la recepción del reclamo, queja.	Respuesta acorde al reclamo y queja.	98% de los reclamos y quejas son respondidos dentro del plazo establecido.
Sugerencia	72 horas desde la recepción del reclamo, queja.	Respuesta acorde al reclamo y queja.	98% de los reclamos y quejas son respondidos dentro del plazo establecido.

ADMINISTRACION DEL SISTEMA

El equipo administrador del sistema, tendrá entre otras funciones, las siguientes:

- Monitorear y garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma.
- Asegurar el registro de todos los contactos a la línea 800 en la plataforma de administración.
- Incorporar todos los requerimientos ingresados en los Formularios en Papel desde los establecimientos.
- Derivar los requerimientos a las diversas áreas y/o departamentos de la empresa para la generación de respuestas y soluciones requeridas por los usuarios.
- Asegurar el cumplimiento de los plazos de entrega de respuesta comprometidos en la/las licitaciones correspondientes.
- Reportar cualquier incidencia que considere necesaria a su jefatura directa (Gerencia de Operaciones).
- Promover la incorporación de mejoras al desarrollo de las actividades del Canal de Atención a Usuario.
- Participar y colaborar con el desarrollo de las actividades de capacitación relacionadas con el Canal de Atención al Usuario.

De esta forma, la gestión de los operadores telefónicos estará enfocada en:

1. Recepción de todos los llamados a la línea 800, dispuesta por DISTAL para estos efectos.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

2. Ingreso de todas las solicitudes, felicitaciones, reclamos y consultas de información, a la
plataforma CANAL PAE, para su consolidación y control de acuerdo a los SLA determinados en la/las licitaciones que correspondan.

Finalmente, todas las acciones asociadas al CANAL PAE, serán informadas a la Gerencia de Operaciones de DISTAL, con el fin de que esta pueda visar el desarrollo y funcionamiento de la misma, así como el envío de las respuestas a los correos de contacto.

En el caso del administrador, se encargará entre otras cosas de:

1. Derivar las solicitudes de respuesta ingresadas en la plataforma a las diferentes áreas de la empresa, para la gestión de las respuestas que correspondan.

2. Consolidación y reingreso de las respuestas al sistema, que hayan sido generadas por las diferentes áreas. En esta etapa el administrador deberá garantizar la gestión de respuestas por parte de las áreas de la empresa, procurando que el estándar comprometido en las bases de licitación sea cumplido en cada uno de los requerimientos.

3. Monitoreo de los indicadores SLA. En relación a este punto, el administrador deberá permanentemente informar a las diversas áreas de la empresa, el status de cumplimiento y funcionamiento de la plataforma, con el fin de evitar desviaciones o incumplimientos que puedan derivar en multas por este concepto.

4. Generación de las actividades de comunicación relativas al canal. El administrador deberá promover y gestionar el desarrollo de actividades que permitan difundir el funcionamiento del canal de atención al usuario, principalmente a lo que se refiere a los establecimientos y los usuarios de este.

Finalmente, el área de Operaciones, tomara un rol de monitoreo general, resumiendo estas labores en:

1. Apoyo en la validación de las respuestas, consistiendo esta función en visar aquellas respuestas que pudieran ser complejas, por la temática expuesta en ellas o por el tipo de información que se esté solicitando.

2. Revisión del cumplimiento de los requerimientos desde JUNAEB. En este sentido, el equipo de Operaciones, mantendrá una súper vigilancia del funcionamiento de la plataforma, procurando que su funcionamiento se encuentre en línea con los requerimientos,

modificaciones y actualizaciones que sean requeridos desde JUNAEB, puedan ser resueltos en tiempo y forma.

3. Proponer mejoras en el desarrollo del canal. Corresponderá a la permanente mejora de las funcionalidades y estructura del Canal de Atención al Usuario.

4. Apoyo en el desarrollo de las capacitaciones y actividades de comunicación.

REPORTERIA EN LINEA

El estatus permanente del funcionamiento del CANAL DE ATENCION A USUARIO, estará disponible para su conocimiento y análisis en las plataformas web de DISTAL, con el fin de que la Institución tenga acceso a la información que las Bases de Licitación correspondientes consideren necesario.

DISPONIBILIDAD Y FUNCIONAMIENTO (ESTANDARES DE CALIDAD)

Respecto de la disponibilidad de los mecanismos contemplados en el CANAL DE ATENCION A USUARIO, cumplirá y se ajustará a lo definido en las Bases de licitación como se muestra en la tabla siguiente:

ATENCION TELEFONICA

INFORMACION	DESCRIPCION	NIVEL EXIGIDO
Up Time	Funcionamiento continuo del servicio.	>99%
Nivel de Servicio	Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos, medido como el promedio mensual.	>=85%
Llamadas abandonadas	Porcentaje de llamadas que abandonan la cola de espera del ejecutivo (SCD), medido como el promedio mensual.	<=5%

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.

ATENCION WEB

INFORMACION	DESCRIPCION	NIVEL EXIGIDO
Disponibilidad de Sitio WEB	El sitio WEB debe estar activo y responder a las consultas de los Usuarios. Esto será medido como el promedio mensual.	99%
Eventos de Indisponibilidad	Independiente del cumplimiento o el nivel exigido de uptime del sitio, se controlaran los eventos de indisponibilidad.	Eventos de indisponibilidad menor o igual a 4 horas y 12 veces al año.

5. Anexos.

No aplica.

6. Control de Cambios

Versión	Revisión	Cambios
01	04-2024	1º edición, revisada y aprobada.

::: COPIA NO CONTROLADA :::
Este documento posee un almacenamiento oficial según distribución. Para evitar el uso de documentos obsoletos, es su responsabilidad asegurarse que está utilizando la versión vigente del documento.