RESOLUCIÓN EXENTA Nº 015/ 00015

REF: Aprueba Modelo de Atención del Centro de Atención al Personal JUNJI y su respectivo Protocolo de Atención.

SANTIAGO, 12 ENE 2017

VISTOS:

1°) La Ley N° 17.301, de 1970, del Ministerio de Educación Pública, que "Crea Corporación Denominada Junta Nacional de Jardines Infantiles"; **2°)** La ley orgánica N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado mediante D.F.L N°1/19.653, del año 2000, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia; **3°)** La Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del estado; **4°)** El Decreto con Fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; **5°)** Los Decretos Supremos Ns° 1574, de 1971 y 98, de 2015, ambos del Ministerio de Educación; **6°)** La Resolución N° 14 del 11 de Enero del 2016 que Aprueba Política de Desarrollo de las Personas de la JUNJI.

CONSIDERAND:

1. Que, la política de Desarrollo de las Personas de la JUNJI, define en el área de Desarrollo organizacional y Calidad de Vida las directrices y ejes principales corresponden a potenciar y fortalecer los ambientes de trabajo para que sean bien tratantes, por medio del diseño e implementación de estrategias de desarrollo organizacional validados institucionalmente, que permitan generar soluciones atingente a las problemáticas relacionadas con la gestión del clima laboral, y el abordaje preventivo y normativa de las situaciones de acoso laboral y/o sexual. Fortalecer y propiciar entornos laborales saludables y que resguarden la dignidad y cuidado a todas las personas que se desempeñan en la institución, independiente de su calidad contractual, estamentos y funciones.

2. Que, una de las estrategias de ejecución de la política de Desarrollos de las Personas, es la implementación de un Centro de Atención al Personal JUNJI, cuyo objetivo principal es entregar una atención de calidad, oportuna y clara al personal de JUNJI (independiente calidad jurídica), a través de alternativas tecnológicas para dar respuesta o solución a los requerimientos que las personas puedan experimentar en todo su ciclo laboral.

3. Que, durante el año 2016, El Departamento de Recursos Humanos de la institución realizó un diagnóstico sobre el proceso de atención entregada al personal de la JUNJI, en lo que respecta a la información en materias de Recursos Humanos en las distintas etapas del ciclo de vida laboral del personal.

4. Que, el diagnostico mencionado anteriormente, determinó la existencia de brechas en los siguientes ámbitos: Del Acceso, Del funcionario de Atención, De la información entregada, De herramientas de Apoyo, De la infraestructura para la Atención del Presencial.

5. Que, en este contexto es necesario dictar el presente acto administrativo que aprueba el Modelo de Atención definido para el Centro de Atención al Personal JUNJI y su respectivo protocolo de Atención.

RESUELVO:

6. APRUEBESE Modelo de Atención definido para el Centro de Atención al Personal JUNJI y su respectivo protocolo de Atención de acuerdo a lo siguiente:

I. OBJETIVO

El objetivo de este documento, es definir un modelo de atención integral al personal de la JUNJI, en el cual se establezcan los principales ejes, lineamientos y orientaciones técnicas que permitan entregar una atención de calidad, oportuna y clara al personal de JUNJI (independiente de su calidad jurídica), dando respuesta y/o solución a los requerimientos que las personas puedan experimentar en el todo su ciclo de vida laboral.

II. ANTECEDENTES

a) Instructivo Presidencial y concepto de Empleo Decente. A través del Instructivo Presidencial N° 1 del año 2015, sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de personas en el Estado, se intenciona a que los servicio públicos impulsen e implementen estrategias sólidas y sostenibles para elevar la calidad del empleo público, entendiendo además que una gestión pública de calidad impacta directamente en el mejoramiento de las condiciones de vida a los ciudadanos y ciudadanas.

b) Política de Desarrollo de Personas y su Plan de Implementación

- ✓ Teniendo como marco el Instructivo Presidencial durante el año 2015, a través de un trabajo sistemático y participativo de más de 800 personas de todos los estamentos y regiones, de más de 90 jardines infantiles y también de oficinas de Direcciones Regionales y de Dirección Nacional, se construyó la Política de Desarrollo de la JUNJI.

- ✓ En esta definición colectiva, la JUNJI define los seis principios y valores que se constituyen en el marco del comportamiento que deben tener los/as funcionarios/as de la institución, en el cumplimiento de la misión. Estos principios y valores son: Bienestar Laboral, Calidad y Excelencia, Compromiso con la primera infancia, Compromiso con la función pública, Equidad e igualdad de oportunidades y, Transparencia y probidad y guiarán las estrategias y acciones en materia de Desarrollo de Personas y en particular lo que se defina al respecto del Modelo de Atención al Personal.

c) La JUNJI es un servicio público que cuenta con una dotación cercana a 14.000 personas y con cerca de 1.700 personas contratadas a honorarios vinculadas al programa de Meta Presidencial de aumento de cobertura. Para el año 2017 se estima un aumento dotacional cercano a 2.000 personas. De esta manera, resulta cada vez más relevante diseñar e implementar estrategias innovadoras en gestión y desarrollo de personas.

III. DESCRIPCION DEL MODELO DE ATENCION

El objetivo principal del modelo de atención al personal JUNJI, es entregar una atención de calidad, basado en los siguientes **ejes principales**:

1. Acceso y Oportunidad
2. Cobertura
3. Eficiencia y Gestión
4. Satisfacción Usuaria

1. ACCESO Y OPORTUNIDAD

Canales de Atención o contacto: Los canales de contacto, por los cuales el personal de JUNJI podrá acceder al sistema de gestión de contactos definidos son los siguientes:

a) Telefónico

- ✓ El cual contará con un Sistema de audio respuesta (IVR=Interactive Voice Response), correspondiente a un auto servicio con opciones de derivación, dependiendo de la materia del requerimiento.

- ✓ Para acceder al servicio telefónico el personal JUNJI, deberá ingresar su rut y las opciones de IVR, que se definen en primera instancia, según las etapas del proyecto y el levantamiento de consultas recurrentes, realizadas por las Direcciones Regionales.

- ✓ Cabe señalar que la atención telefónica, será externalizada a través de proceso licitatorio, junto con la plataforma de soporte tecnológico del Centro de Atención.

b) Presencial

- ✓ **Modalidades de Atención Presencial**

  - **Centro de Atención**
    - Los centros de atención presencial corresponderán a una modalidad de entrega de atención con módulos especializados en dos materias de Recursos Humanos: Personal y Bienestar.

    - En la Región Metropolitana se continuarán con los centros de atención presencial orientada específicamente para la atención de materias relacionadas con Recursos Humanos que dependerá de la Subdirección de Recursos Humanos y el Centro de Atención presencial de Bienestar de la Dirección Nacional.

    - El Centro de Atención presencial no realiza atención a través del canal telefónico.

    - Un Centro de Atención presencial se dividirá en tres tipos, de acuerdo a los siguientes criterios;

Tipo Centros de Atención Presencial			
Criterios	**Baja**	**Media**	**Alta**
cantidad de Personal JUNJI	menor 800 personas	entre 800 y 2500 personas	más de 2500 personas
cantidad de funcionarios atención publico	sin funcionario	un funcionario	dos o más funcionarios
posee módulo de atención	no posee	si posee	si posee
dispersión geográfica (según Asignación de zona)	Alta	Media	Baja

En anexo Dispersión Geográfica se detallan los criterios utilizados, para definir las regiones como zonas con dispersión Alta, media o baja.

Y en Anexo Tipo de Centros de Atención, se detalla la categorización del tipo de Centro de Atención por Dirección Regional de acuerdo a estos criterios.

- **Móvil o atención en terrero**

✓ Dentro de la modalidad presencial, se implementará "Recursos Humanos en Terreno" cuyo objetivo, es que el área de Recursos Humanos se acerque a los usuarios entregando información y orientación de los procesos, beneficios y otras materias de interés, a través de las visitas a Jardines Infantiles y otras dependencias de la Junta Nacional de Jardines Infantiles Esta modalidad contará con un dispositivo móvil, para el cual el funcionario de atención, ya sea de Bienestar o área de Personal podrá registrar en línea el requerimiento.

c) Web (intranet y correos electrónicos): se utilizará como acceso web la página intranet que se encuentre disponible, con información de orientación general y específica y con link vinculados a las distintas funcionalidades en el ámbito del ciclo de vida laboral del personal, y también se podrá acceder por esta misma vía a realizar consultas en formulario electrónico.

d) Chat, corresponde a un intercambio en tiempo real de comunicación por escrito entre el personal JUNJI y el ejecutivo del centro de contactos, esta modalidad se habilitará en primera instancia en los computadores institucionales y con acceso a algunos funcionarios, es decir estará asociado a un perfilamiento, se evaluará su uso, a objeto de incorporarlo de manera paulatina en los demás perfiles del personal JUNJI.

e) Redes sociales (Twitter); canal definido para la entrega de información a los funcionarios JUNJI, no existirá interacción para responder una consulta o requerimiento. (solo información de salida) y será administrada a través del Departamento de Comunicaciones.

f) Móvil :

- Mensajería de texto celular; canal definido para la entrega de información a los funcionarios JUNJI, no existirá interacción para responder una consulta o requerimiento (solo información de salida)

- Aplicación celular (App): corresponde a una aplicación de software que se instala en dispositivos móviles o tablets para ayudar al usuario en una labor concreta, tendrá acceso a las funcionalidades más utilizadas.

g) Totem o kioscos de auto-atención: estos tótems permiten facilitar el trabajo de atención ya sea para aprovechar de mejor manera el tiempo, solicitar información, emitir certificados etc. Estos se componen de una estructura metálica, una pantalla touch de alto tráfico, un CPU y un software que será diseñado a la medida de los requerimientos de JUNJI. Se dispondrá en aquellas dependencias, donde exista una alta demanda de requerimientos.

2. COBERTURA DEL SERVICIO

a) **Población Objetivo:** El Centro de Atención, entregará información a todo el personal JUNJI en calidad de contrata, planta u honorarios, y a los funcionarios y ex funcionarios afiliados al servicio de Bienestar.

b) **Del Horario de atención**: Los canales de atención, tendrán el siguiente horario de atención.

- **Telefónico y chat;** Los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y días sábados de 9:00 a 13:00 horas.

- **Web (intranet y correos electrónicos):** 24 x7, es decir el personal JUNJI podrá acceder sin restricción de días y horario.

- **Presencial:** el horario del centro de atención presencial, corresponderá a los días Hábiles de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas, en la primera etapa del piloto no existirá atención el día viernes, ya que será dedicado a la planificación y capacitaciones continuas de los ejecutivos de atención.

c) **De las materias asociadas:** corresponde a los módulos de atención, en los cuales se enfoca la atención, de las distintas materia entregadas , estas se definen en :

- Reclutamiento y Selección
- Contratación
- Capacitación
- Administración de Personal
- Movilidad y Egreso
- Bienestar
- Remuneraciones
- Licencias Medicas
- Seguridad del Personal
- Buen trato Laboral

Adicionalmente se emitirá información a través de los canales de contactos a través de herramientas como el emailling y mensajería de texto masiva, para enviar información de salida, con el objetivo de orientar, comunicar o notificar las temáticas relevantes del personal JUNJI.

d) **De los Tipos de Servicios,** corresponde a los tipos de requerimientos que se gestionaran en el centro de contactos son los siguientes:

- **Consulta**: Demanda de orientación o información sobre derechos, deberes y beneficios asociados al ciclo de vida laboral del personal de la JUNJI. Se resuelven de forma inmediata.
- **Solicitud**: Son requerimientos específicas de ayuda concreta, la cual requiere de una gestión determinada y de coordinación con la unidad o área correspondiente. Por lo cual, no es respondida de forma inmediata. Puede ser un requerimiento escalable.

- **Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones :**

  - **Reclamo**: Es aquel que se genera cuando el usuario de la JUNJI tiene una queja o disconformidad sobre algún servicio o información entregada, ya sea directamente con la gestión de las áreas involucradas o con el servicio prestado por esta plataforma. Es un requerimiento escalable.

  - **Sugerencia**: Es el planteamiento con que el usuario representa cualquier situación que perciba o juzgue y que manifieste como recomendación que ayude a mejorar el servicio.

  - **Felicitación:** es una expresión de satisfacción hecha por el usuario, respecto de cualquier materia, asociado al servicio prestado en esta plataforma

- **Transaccionales**: Corresponde a todos aquellos requerimientos que generan una modificación en la información que se encuentra eventualmente almacenada en un sistema de información.

3. EFICIENCIA y GESTION

a) Brindará atención con funcionarios que mantengan las competencias necesarias previamente capacitadas en las materias u áreas de consultas y en atención al cliente, además de sistema de apoyo de gestión de contactos.

b) Se definió un perfil asociado a los funcionarios de atención al personal JUNJI, a objeto de contar con este instrumento en las nuevas contrataciones de funcionarios que se requieran y de realizar un análisis de la brecha existente.

c) Los funcionarios y ejecutivos de atención, se dividirán en dos temáticas de especialización de Recursos Humanos, correspondientes a Personal y Bienestar. No obstante, serán polifuncionales, es decir, capaces de realizar otras funciones de sus respectivas áreas asociadas, dependiendo de la demanda de atención que exista en la región.

d) Se implementará un proceso de Gestión del cambio, enfocado en el personal de JUNJI, con el objeto de apoyar al personal en el proceso, en la superación de la resistencia al cambio que pudiesen presentar, con el fin de lograr los objetivos planteados y que la transformación deseada se realice en forma ordenada y eficaz, con el apoyo elemental del personal.

e) <u>GESTION DE REQUERIMIENTOS</u>

- ✓ Todos los requerimientos deben ser tipificados, es decir deben encontrarse según la clasificación dada por JUNJI, a los diferentes motivos que ocasionan el requerimiento.

- ✓ Los requerimientos pueden ser Escalables como No escalables

- **Requerimientos No Escalables**, son aquellos que se responden y cierran en forma inmediata, como las consultas, y los cuales tienen solo etapa de captura, es decir solo se registran para su estadística posterior.

- **Requerimientos Escalables**: son aquellos que se resuelven en forma diferida, como reclamos y sugerencias y algunos requerimientos de solicitudes y transaccionales, y tienen las etapas de captura, derivación, Gestión de Respuesta Cierres y seguimiento y análisis.

  Todos los requerimientos escalables tendrán un ticket asociado, es decir un número único, (entregado sistémicamente) a objeto de ser identificado y poder realizar monitoreo en todas las etapas del proceso.

- La **etapa de captura** corresponde a la recepción, ingreso del requerimiento, por los diferentes canales establecidos para la atención. En esta etapa se debe tipificar el tipo de requerimientos requerido, a objeto de realizar las estadísticas para los requerimientos no escalables y la gestión de la respuesta asociando los tiempos de respuesta correspondientes para los requerimientos escalables.

- La **etapa de derivación** corresponde al análisis del requerimiento registrado en la etapa anterior y que es de tipo escalabe, en esta eta se podrá retipificar (solo si corresponde) y derivarla a la unidad o modulo correspondiente para gestionar la respuesta y/o solución.

- En la **etapa de Gestión de Respuesta y Cierre**, los ejecutivos o funcionarios que tienen la pertinencia de entregar una respuesta y/o solución al requerimiento, realizan las gestiones necesarias para cumplir con la calidad y los plazos definidos.

- La etapa de **seguimiento y análisis,** corresponde al monitoreo el cual tiene que ver con el cumplimiento de los plazos y posterior análisis cuantitativo y cualitativo de la gestión de requerimientos. con la emisión de indicadores de gestión que permitan obtener una herramienta en la toma de decisiones y desarrollo de mejoras.

  - ✓ Cada una de las etapas según tipo de requerimiento, tendrá plazos definidos.

  - ✓ La atención de los requerimientos se realiza según orden de ingreso al sistema de gestión de contactos según canal. En el caso de la atención presencial, este es por orden de llegada, no obstante debe existir atención preferencial para el personal JUNJI pasivo.

  - ✓ Se administraran claves de acceso para acceder a las solicitudes que necesiten validación de identidad.

  - ✓ Existirá módulo de agendamiento de horas, para acción social del servicio de Bienestar.

  - ✓ Los requerimientos escalables tendrán los siguientes estados:

- **Asignado**: es el primer estado que se encuentra el requerimiento y corresponde cuando esta es derivada sistémicamente al funcionario de atención.

- **En Proceso**: es cuando el requerimiento es derivado a un funcionario del módulo o área de gestión específica, según el lugar de funciones del personal JUNJI, quienes se deben hacer cargo de la gestión de este, hasta su resolución.

- **Solucionado**: corresponde al fin de la gestión de resolución del requerimiento, cuando el funcionario del módulo o área de gestión específica, ingresa la descripción de la solución.

- **Cerrado**: corresponde al estado posterior a la acción que realiza el funcionario del módulo o área de gestión específica, e informa por alguno de los medios definidos la respuesta a su requerimiento.

4. SATISFASCCION USUARIA

a) Protocolo de Atención

La finalidad del protocolo de atención es proporcionar un instrumento de apoyo y de presentación uniforme del ejecutivo de atención, ante la solicitud requerida por el personal JUNJI, estableciendo un criterio homogéneo de conducta.

La transmisión de información y atención al personal JUNJI constituirá un pilar fundamental para conocer las necesidades y conseguir satisfacer sus intereses.

El protocolo de atención para el canal presencial, se definió en la etapa de formación y capacitación del personal de atención, con la asesoría de una empresa consultora, el cual será integrado, para todos los canales de atención.

En Anexo N°3, se encuentra el detalle del protocolo de Atención Presencial.

b) Indicadores de Gestión

El sistema de gestión de contactos integrará indicadores de gestión, que permitirán el análisis para la toma de decisiones, en función de mantener siempre una calidad de servicio y satisfacción usuaria.

c) Encuestas de Satisfacción

Se deben realizar encuestas de satisfacción periódicas, al personal JUNJI, que utiliza el centro de atención a través de los distintos canales de comunicación.

d) Evaluación Cualitativa

Se realizaran análisis de tipo cualitativos, con el objetivo de realizar análisis por el tipo de requerimiento, materias consultadas, reclamos más frecuentes que serán insumos para las estrategias en la mejoras de calidad.

IV. IMAGEN CORPORATIVA E INFRAESTRUCTURA

La imagen corporativa e infraestructura es proyectada a través de distintos instancias, ya sea a través diseño inmobiliario para los centros de atención presencial, los mismos funcionarios que atienden, imagen corporativa en web, tótem de atención, señalética dentro del centro de atención.

El diseño de los aspectos señalados anteriormente, deben ser trabajados con el Departamento de Comunicaciones-.

En este contexto, los centros de atención presencial deben contar con lo siguiente:

a) Del Espacio y Mobiliario

✓ **Módulos de Atención**: dependiendo de la infraestructura de cada Dirección Regional se debe disponer de mobiliario adecuado para la atención, correspondientes a módulos de atención, excepcionalmente solo aquellos centros de atención que su espacio físico no lo permita podrán disponer de mesón de atención. Se entenderá como módulo de atención al escritorio del funcionario de atención separado con paneles de división y que debe contener asiento para el personal que está siendo atendido.

- ✓ **Sala de espera**: Todos los centros de atención presencial deben contar con sala de espera para el personal JUNJI, dependiendo de la infraestructura de la Dirección Regional

- ✓ **Espacio para niños**: Todos los centros de atención presencial, mientras que su infraestructura lo permita deben contar con un espacio para niños, que permita su distracción mientras se atiende a la funcionaria.

- ✓ **Mudador:** Todos los centros de atención presencial, mientras que su infraestructura lo permita deben contar con un mudador habilitado en baño.

- ✓ **Señaléticas Internas**: debe existir al menos un letrero, que señale los módulos de atención presencial, con la imagen de JUNJI definida por el área competente.

- ✓ **Porta Afiche**: Todos los centros de atención deben contar con al menos una porta afiche de acrílico (dependiendo del espacio físico del centro de atención) para difundir información institucional, tales como por ejemplo: política de recursos humanos, derechos y deberes a afiliados de bienestar.

- ✓ **Identificación:** los funcionarios que atienden público deben contar con un elemento identificatorio, (identificador de mesa, con nombre del funcionario) y credencial JUNJI.

- ✓ **Vestuario:** Los funcionarios que se encuentren atendiendo al personal JUNJI de manera presencial y en terreno deben contar con vestuario institucional para esos efectos, de acuerdo a lo señalado en manual de uniforme, Elementos de protección y elementos de Seguridad y Protección al Personal de la Junta Nacional de Jardines Infantiles vigente.

b) Del Equipamiento

- ✓ **TV sala de espera: Todos** los centros de atención presencial deben contar con un TV en sala de espera, que tendrá el objeto de pasar videos de información de beneficios institucionales, el cual debe ubicarse de frente al personal que espera su atención.

- ✓ **Sistema de medición de tiempos:** se debe contar con un sistema de Turnomatic digital con software de manejo de colas integrado, para los centros de atención altos y medios, y un sistema de dispensador de números para los centros de atención.

- ✓ **Computador:** cada funcionario de atención, debe contar con un computador, el que tendrá instalado el sistema de gestión de Contactos-.

- ✓ **Dispositivo móvil (Tablet):** los funcionarios que realicen Recurso Humano en terreno, deben contar con un dispositivo móvil como Tablet, con acceso a internet y el que tendrá instalado el sistema de gestión de Contactos-.

- ✓ **Totem o kioscos de auto-atención**: este equipamiento se ubicara en los centros de atención presencial "altos", o aquellos que de acuerdo al análisis regional realizado se justifique su instalación.

V. ANEXOS

ANEXO 1: DISPERSION GEOGRAFICA

✓ Criterios por intervalos de porcentaje de asignación de zonas

Criterio dispersion	% de Funcionarios con asignacion de zona según los siguientes intervalos		
	10-40%	50-90%	95-140%
Alto		mayor 70%	mayor 25%
medio	mayor 70%	entre 40 y 70%	menor 25%
bajo	menor 70%	menor 40%	

✓ Categoría por región

REGION	INTERVALO I 0-40%								INTERVALO II 50-90%					INTERVALO III 95-140%					CATEGORIA
	0	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	50%	55%	60%	65%	90%	95%	100%	105%	120%	140%	
ARICA Y PARINACOTA								99%		1%									Medio
TARAPACA								96%		3%				1%					Medio
ANTOFAGASTA						77%	10%	12%						1%					Medio
ATACAMA					86%		14%												Medio
COQUIMBO		55%	45%																Medio
VALPARAISO	98%										1%							1%	Bajo
DEL LIB. BERNARDO O´HIGGINS	100%																		Baja
DEL MAULE	96%	4%																	Baja
DEL BIOBIO			24%	67%	9%														Medio
LA ARAUCANIA			79%	14%			7%												Media
DE LOS LAGOS			80%	7%	1%	1%	1%	10%					1%						Medio
DE LOS RIOS			99%			1%													Medio
GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO															75%		25%		Alta
MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA											78%	18%			3%				Alta
METROPOLITANA	100%																		Baja
DIRECCION NACIONAL	100%																		Baja

ANEXO 2: TIPO DE CENTROS DE ATENCION POR DIRECCION REGIONAL

Tipo Centros de Atención Presencial				
Criterios	Baja	Media	Alta	ponderacion
cantidad de Personal JUNJI	menor 800 personas	entre 800 y 2500 personas	más de 2500 personas	60%
cantidad de funcionarios atención publico	sin funcionario	un funcionario	dos o más funcionarios	10%
posee módulo de atención	no posee	si posee	si posee	10%
dispersión geográfica (según Asignación de zona)	Alta	Media	Baja	20%
puntajes	1	2	3	100%

REGION	Puntaje	Categoria Final
ARICA Y PARINACOTA	1,2	Baja
TARAPACA	1,2	Baja
ANTOFAGASTA	1,2	Baja
ATACAMA	1,2	Baja
COQUIMBO	1,8	Media
VALPARAISO	2	Media
DEL LIB. BERNARDO O'HIGGINS	1,4	Baja
DEL MAULE	2	Media
DEL BIOBIO	1,8	Media
LA ARAUCANIA	1,2	Baja
DE LOS LAGOS	1,2	Baja
GRAL. CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	1	Baja
MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA	1	Baja
DE LOS RIOS	1,2	Baja
DIRECCION NACIONAL	3	Alta
METROPOLITANA	3	Alta

ANEXO 3
Protocolo de Atención para la Junta Nacional de Jardines Infantiles

Introducción

Los protocolos, son un conjunto de normas socialmente aceptadas, y técnicamente definidas que regulan y **estandarizan la interacción y comunicación** con los funcionarios y/o usuarios de los servicios de atención.

Las conductas, el lenguaje, la expresión corporal y el contexto de la interacción de la atención de público, son parte de la relación comunicacional que **nos permiten conducir el proceso de atención**, identificando necesidades, expectativas y manejar los conflictos.

Los protocolos de atención consideran cuatro grandes etapas:

Bienvenida: Los protocolos nos entregan indicaciones concretas respecto a cómo debe ser nuestra recepción, las características de nuestra presentación personal y la manera en que **demostramos nuestro interés inicial** por las necesidades de las personas a las que atenderemos.

Indagación y Escucha: En general, un protocolo de servicio explicita la respuesta a entregar frente a los requerimientos que recibimos, así como una serie de acciones específicas que la persona debe desplegar para explorar y **comprender adecuadamente la necesidad del/la usuario/a**. Asimismo, se suelen incluir los casos que no pueden ser resueltos inmediatamente (escalamientos) y los caminos para recuperar casos de usuarios/as insatisfechos/as o difíciles.

Solución o respuesta: En esta etapa se procesa y responde a la solicitud del/la usuario/a, concretando las acciones establecidas institucionalmente con el fin de **dar una respuesta clara y concreta** a los requerimientos. Los protocolos definen la manera en que debemos dar por concluido el servicio o prestación específica, la manera en que debemos asegurar la satisfacción del/la usuario/a y la forma en que aseguraremos que el encuentro de servicio se consolida como una experiencia diferenciada y superior.

Cierre y despedida: En esta etapa el/la funcionario/a verifica que el requerimiento o la solicitud cumple con lo solicitado por el/la usuario/a y **se asegura que no quedan dudas** ni otros requerimientos. Se informa respecto a las formas de seguimiento y disponibilidad de otros canales para la atención. Finalmente se despide cordialmente entregando palabras de buen deseo.

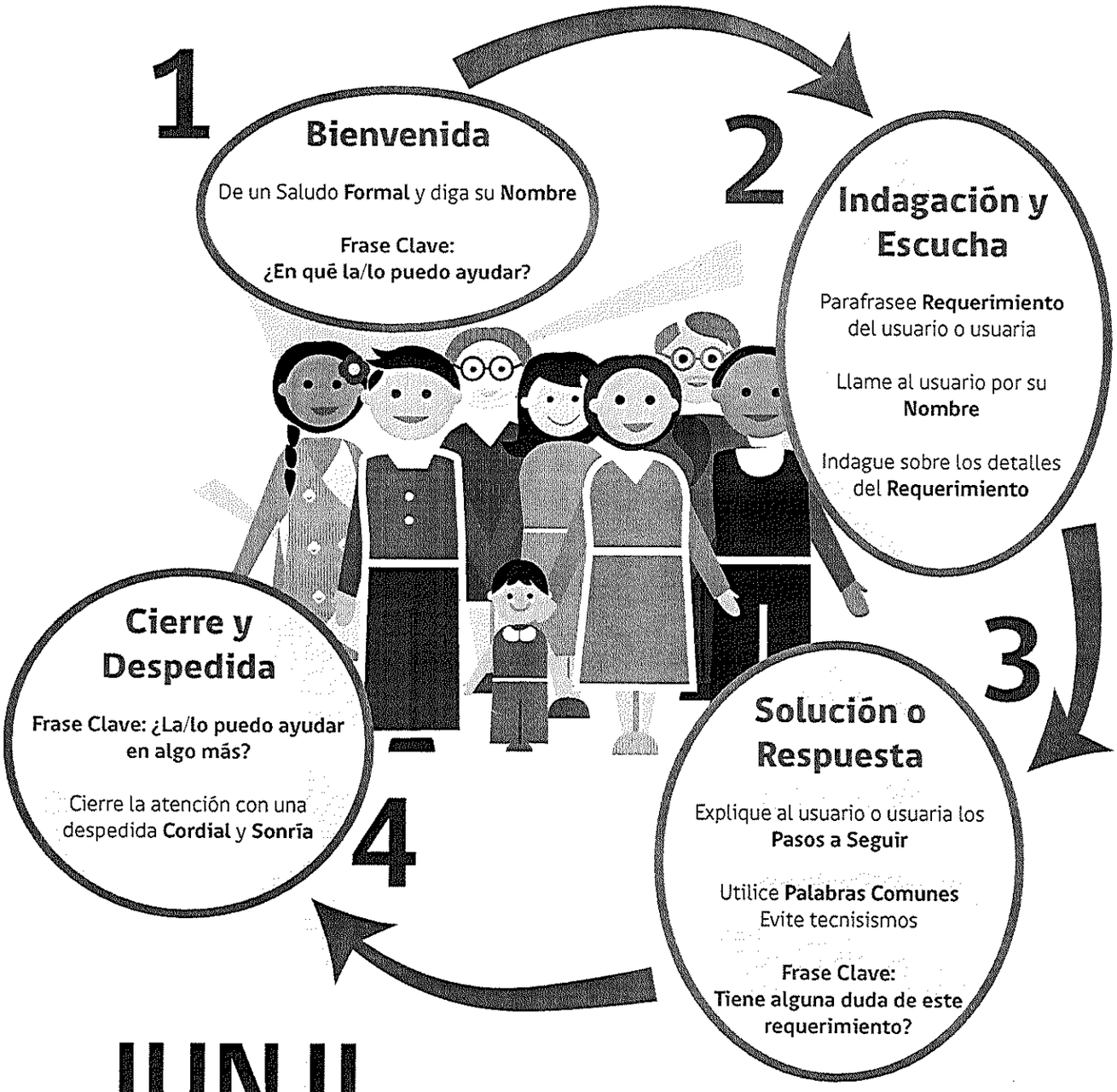
Protocolos de Atención:

Actividad	Protocolo	Observaciones
Bienvenida **Recepción**	**Saludo:** «Buenos Días/Buenas Tardes Señor, Señora o Srta.» «Bienvenido al Servicio de.....» **(Solo Canal Telefónico)** «Mi Nombre es..... .....» « ¿En que lo Puedo Ayudar?»	Reconozca de inmediato la presencia del usuario/a. Recuerde la amabilidad en el trato. Sea siempre Formal (Trate de «usted» al usuario. Mire, escuche con atención. Use el nombre del usuario si lo conoce, pero recuerde **mantener el trato formal SIEMPRE.**
	En esta etapa proyectamos la imagen del servicio, debe ser siempre formal.	
Derivación **Recepción**	**Cuando el usuario nos entrega información:** «Si le entendí bien, el trámite que viene a realizar es.....» **(parafrasear la solicitud)** «Me podría indicar su número de RUT por favor» «Sr. /a. Por favor diríjase a ....., ahí lo van a atender»	
	Si lo conocemos, démosle al usuario el nombre de la persona que lo atenderá.	

Actividad	Protocolo	Observaciones
Bienvenida **Atención**	**Saludo:** «Buenos Días /Buenas Tardes Señor, Señora o Srta. Tome asiento» «Mi Nombre es.....» «¿En que lo Puedo Ayudar?»	1. Reconozca de inmediato la presencia del usuario/a. 2. Recuerde la amabilidad en el trato. 3. Sea siempre Formal (Trate de «usted» al usuario. 4. Mire, escuche con atención. 5. Use el nombre del usuario si lo conoce, pero recuerde **mantener el trato formal SIEMPRE.**
	Observe al usuario y escuche sus palabras sin interrumpir.	
Indagación y Escucha. **Atención**	**Cuando el usuario nos entrega información:** «Si le entendí bien, el trámite que viene a realizar es.....» **(parafrasear la solicitud)** «Me podría indicar su N° de RUT, Funcionario o código de jardín por favor»	1. Concéntrese en el usuario. 2. Mire, escuche con atención. 3. En estos momentos en forma paralela se va buscando información y parafraseando al usuario. **4. Atienda al efecto que causan su expresión, tono de voz, gestos, su postura** 5. Use el nombre del usuario si lo conoce.
	La documentación solicitada será según el trámite a realizar y herramientas de información.	
	Cuando tengamos al usuario identificado, procedemos a indagar sobre el requerimiento: «Sr. /a. cuénteme en detalle sobre su requerimiento, situación, proyecto».	
	Realizaremos las preguntas necesarias para obtener toda la información relevante.	

Actividad	Protocolo	Observaciones
Solución o Respuesta. **Atención**	**Del relato del usuario tomar lo más relevante:** «Comprendo su situación, le propongo que hagamos lo siguiente……» «¿Tendrá con usted la documentación necesaria?» «Deberá traerme los siguientes documentos……» «La respuesta a su requerimiento la tendremos dentro de…… (Horas/Días)	Recuerde: Mientras parafrasea o entrega respuesta, **corrija la información y comente** en voz alta los cambios que va realizando. **Esto tiene por objeto:** 1. Clarificar la percepción de nuestro usuario. 2. Informar adecuadamente al/la usuario/a. 3. Asegurar la calidad del servicio y la comprensión.
	Después de solicitar documentación, si corresponde: «Dígame si tiene alguna duda al respecto de este requerimiento» «Le recuerdo que los pasos a seguir son……»	
	En esta etapa se puede reforzar, promover o difundir algún tema relacionado con el servicio en general.	
Cierre y despedida **Atención**	**Una vez que el usuario y el ejecutivo de atención recibieron la información y documentación necesaria:** Sr. /a. (nombre del Usuario) eso es todo lo que debemos hacer por ahora. « ¿Lo puedo ayudar en algo más?» «Hasta luego, que le vaya bien»	1. En estos momentos en forma paralela se van completando los datos faltantes y **registrando la atención.** 2. Atienda al efecto que causan su expresión, tono de voz, gestos, su postura. 3. Use el nombre del usuario si lo conoce. 4. **Recuerde siempre dar una cálida despedida.**
	Recuerde que la despedida es la última imagen que el usuario se lleva de nosotros, sea cordial y sonría.	

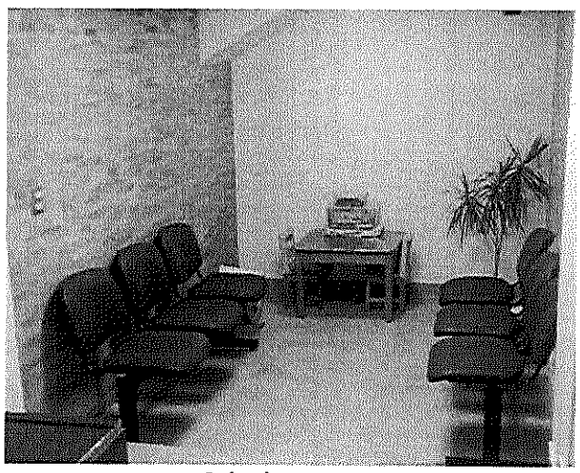
Protocolo
Pasos de Atención al Usuario



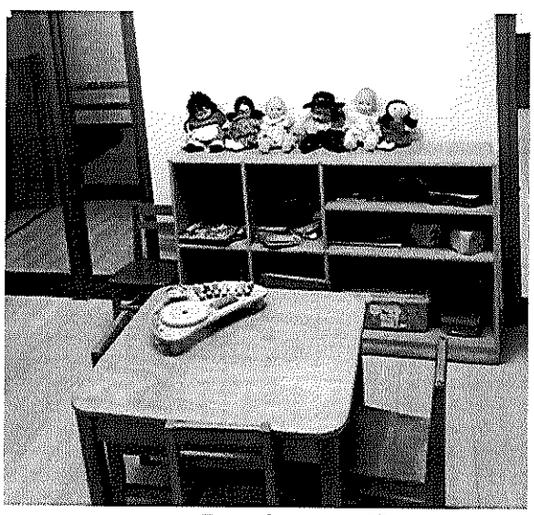
JUNJI
Junta Nacional de Jardines Infantiles

ANEXO 4: IMAGEN CORPORATIVA E INFRAESTRUCTURA

Módulos de Atención



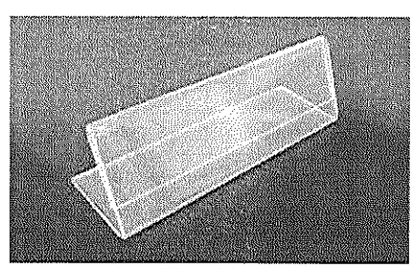
Sala de espera



Espacio para niños

Señalética Interna

Porta Afiche



Identificación

Junta Nacional de Jardines Infantiles-JUNJI
Marchant Pereira 726, Providencia,
Santiago, Chile Fono: (56-2) 6545000
www.junji.cl

Totem o kiosko de Atención

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

DESIRÉE LÓPEZ DE MATURANA L.
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA

DLdeML/LRM/MJS/EVDR/LOD/ /ibm

DISTRIBUCIÓN

- ✓ Vicepresidenta Ejecutiva.
- ✓ Directores (as) Regionales.
- ✓ Directores (as) Departamento.
- ✓ Subdirectores (as) Administración y Recursos Humanos
- ✓ Servicio de Bienestar DIRNAC
- ✓ Archivo Departamento Jurídico.