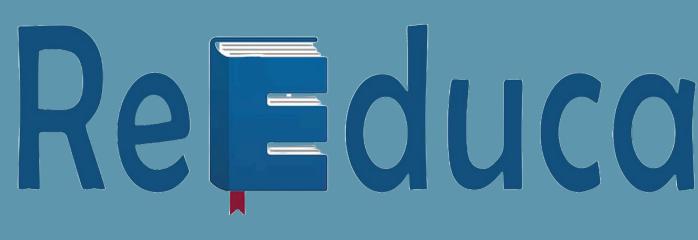


ReEduca



Acuerdos de nivel de servicio





TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Garantizar una respuesta rápida a las personas interesadas en ingresar al programa



FINALIDAD

1. Evitar la perdida de interés y dar confianza inmediata a las victimas que buscan apoyo para continuar con sus estudios básicos

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Es la primera interacción del usuario con la plataforma. Una

respuesta rápida genera confianza, mejora la percepción del

servicio y reduce la tasa de abandono antes de que el

beneficiario inicie realmente su proceso de reinserción

academica.

PARAMETRO DE CALIDAD

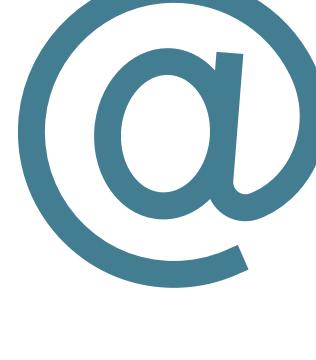
Responder en máximo 24 horas hábiles

MEDICIÓN Y FRECUENCIA

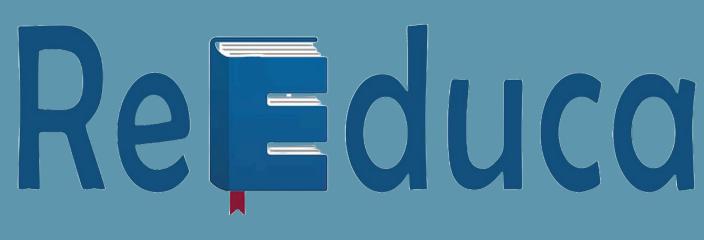
Sistema de gestión de solicitudes / Semanal

DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

WhatsApp y correo de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



REEDUCA



TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. **Asegurar que cada beneficiario reciba acompañamiento personalizado en el menor tiempo posible**



FINALIDAD

1. **Facilitar el proceso de reinserción escolar con un acompañamiento efectivo desde el inicio**

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

El acompañamiento temprano es clave para el éxito del usuario. Al asignar rápidamente un orientador, se garantiza que el beneficiario reciba guía, motivación y claridad sobre los siguientes pasos, lo que acelera su proceso de reinserción.

PARAMETRO DE CALIDAD

Asignar en máximo 48 horas hábiles



MEDICIÓN Y FRECUENCIA

Plataforma y registros internos / Semanal



DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

Plataforma y correo de lunes a viernes



REEDUCA

DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Mantener la plataforma accesible de manera continua para los usuarios.



FINALIDAD

1. Garantizar que los beneficiarios puedan consultar información o hacer gestiones en cualquier momento.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Un alto uptime (99%) asegura que los usuarios puedan acceder a los contenidos y herramientas cuando lo necesiten. Minimiza interrupciones, evita frustraciones y asegura la continuidad del aprendizaje, algo crítico para poblaciones vulnerables.

PARAMETRO DE CALIDAD

99% de uptime mensual



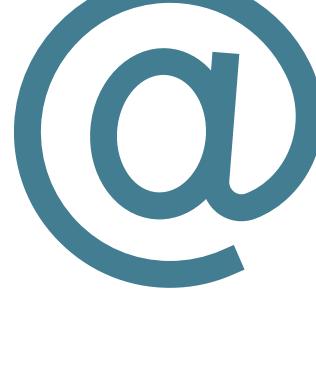
MEDICIÓN Y FRECUENCIA

Herramientas de monitoreo / mensual



DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

Plataforma 24/7



TIEMPO DE ACTUALIZACIÓN DE ESTADO DE SOLICITUDES

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Brindar información actualizada sobre el estado de las solicitudes presentadas.



FINALIDAD

1. Reducir la ansiedad y la incertidumbre en los beneficiarios, promoviendo la transparencia.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Mantener al usuario informado reduce incertidumbre y ansiedad. La transparencia en el avance de su caso refuerza la credibilidad de Reeduca y fortalece el compromiso de los beneficiarios.

PARAMETRO DE CALIDAD

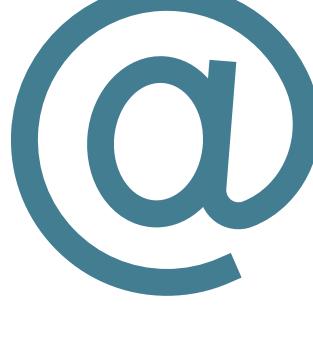
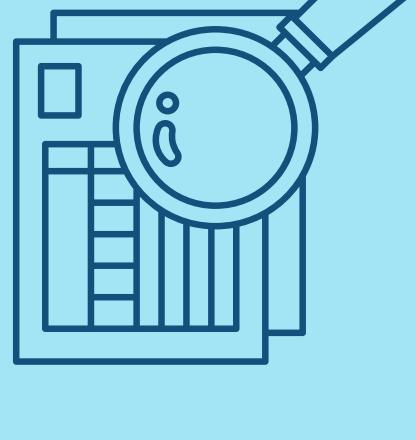
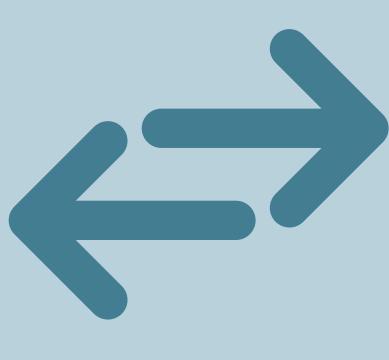
Actualizar cambios en máximo 12 horas

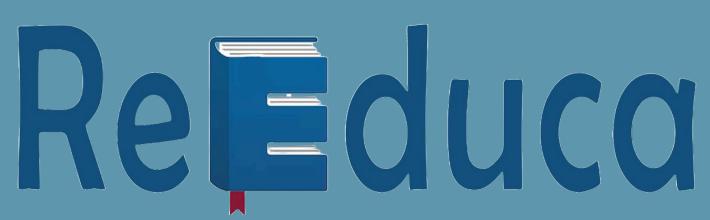
MEDICIÓN Y FRECUENCIA

Registro de plataforma / semanal

DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

Plataforma 24/7



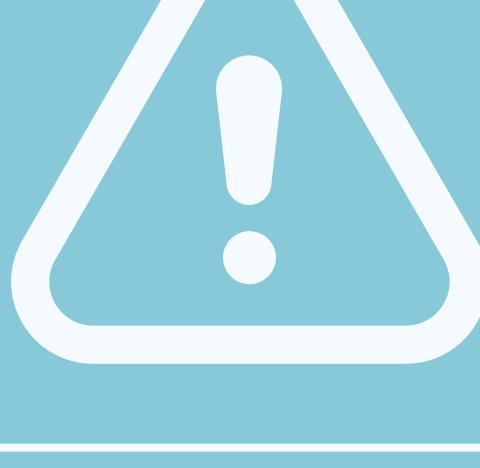


ATENCIÓN A CASOS URGENTES (VÍCTIMAS EN RIESGO)

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Priorizar la atención de beneficiarios en situación de riesgo o vulnerabilidad crítica.



FINALIDAD

1. Proteger la integridad y la seguridad de las personas víctimas de violencia de manera oportuna.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Priorizar situaciones de alta vulnerabilidad salva vidas y provee apoyo en momentos críticos. Demuestra compromiso social y responsabilidad, además de cumplir con estándares éticos y legales de protección a víctimas.

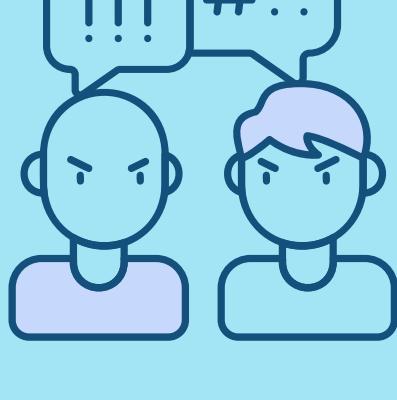
PARAMETRO DE CALIDAD

Atender en menos de 4 horas



MEDICIÓN Y FRECUENCIA

Reporte de casos críticos / mensual

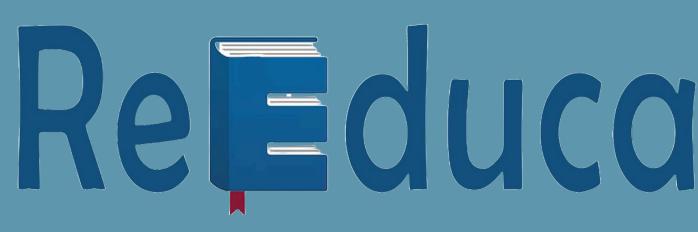


DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

WhatsApp de atención prioritaria de lunes a viernes



REEDUCA

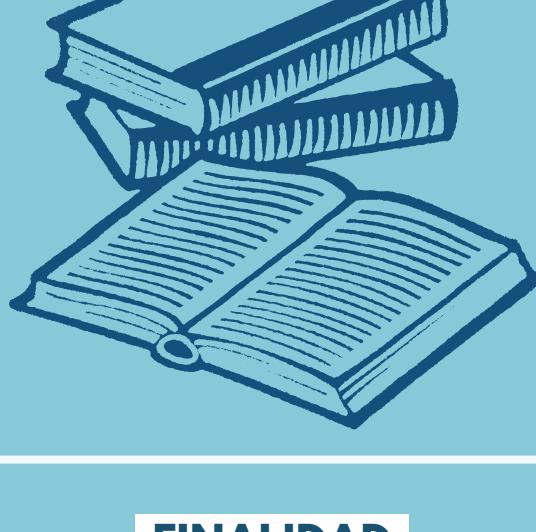


TIEMPO DE ENTREGA DE CONSTANCIAS O CERTIFICADOS

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Formalizar el avance educativo de los beneficiarios de manera ágil.



FINALIDAD

1. Permitir que los usuarios utilicen su certificación para acceder a más oportunidades educativas o laborales.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Estos documentos son la prueba tangible del avance educativo. Entregarlos ágilmente permite que los beneficiarios los utilicen de inmediato para continuar estudios, buscar empleos o acceder a otros apoyos.

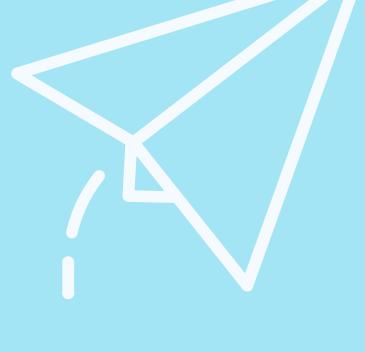
PARAMETRO DE CALIDAD

Entregar en máximo 5 días hábiles



MEDICIÓN Y FRECUENCIA

Registros de entrega / Mensual



DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

Correo electrónico oficial



REEDUCA

NIVEL DE SATISFACCIÓN MÍNIMA DE USUARIOS

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Asegurar que la calidad percibida del servicio sea alta y positiva.



FINALIDAD

1. Mejorar continuamente el servicio y fortalecer la confianza en la plataforma Reeduca.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Medir y garantizar un alto grado de satisfacción ($\geq 90\%$) es esencial para fidelizar a los beneficiarios y obtener referencias.

Un usuario contento se convierte en promotor activo de la plataforma.

PARAMETRO DE CALIDAD

Lograr 90% o más de satisfacción



MEDICIÓN Y FRECUENCIA

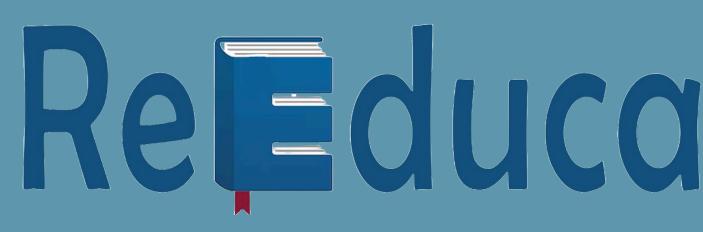
Encuestas post-servicio / trimestral



DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

Formularios digitales accesibles





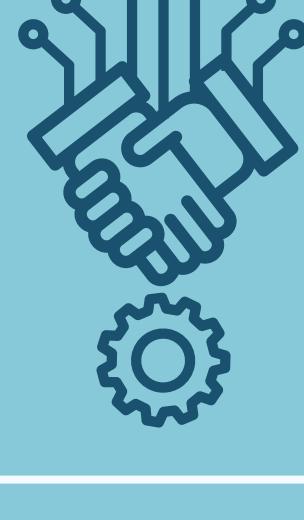
RESOLUCIÓN DE FALLOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Solucionar los

problemas tecnológicos
que impidan el uso
normal de la
plataforma.



FINALIDAD



1. Evitar que los fallos
técnicos sean una
barrera para la
continuidad del proceso
de reinserción
educativa.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Los problemas técnicos interrumpen el flujo de aprendizaje y
desincentivan el uso. Una respuesta rápida mantiene la
operatividad del servicio, evita pérdidas de datos y protege la
reputación de la organización.

PARAMETRO DE CALIDAD

Solución inicial o
plan de acción en
máximo 6 horas



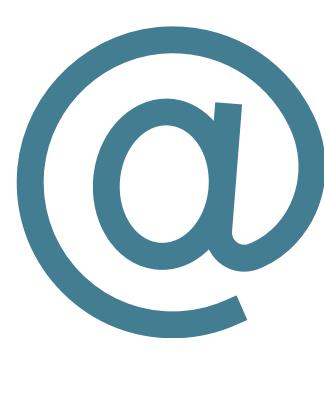
MEDICIÓN Y FRECUENCIA

Reportes técnicos /
Mensual

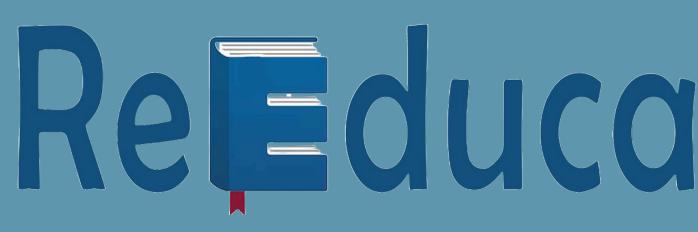


DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

Soporte técnico
remoto 24/7
(excepto
mantenimiento
programado)



REEDUCA



TIEMPO DE VINCULACIÓN EFECTIVA A PROGRAMA EDUCATIVO

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Lograr que los beneficiarios formalicen su matrícula educativa sin demoras.



FINALIDAD

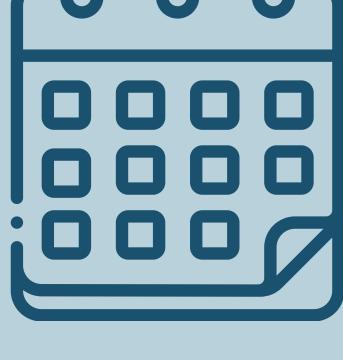
1. Reducir el tiempo de espera entre la inscripción y el inicio efectivo de los estudios.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Reducir el periodo entre inscripción y comienzo de clases mantiene la motivación del usuario. Un proceso ágil evita que el beneficiario pierda el impulso inicial y disminuye el riesgo de abandono.

PARAMETRO DE CALIDAD

Vinculación no superior a 15 días calendario



MEDICIÓN Y FRECUENCIA

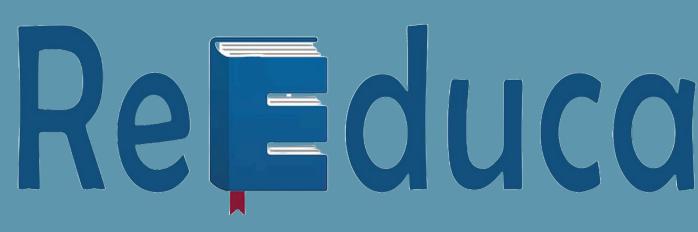
Reportes de vinculación / Mensual



DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN



REEDUCA



TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA EN SOPORTE (WHATSAPP, CORREO)

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

OBJETIVO

1. Dar respuestas rápidas a consultas o problemas reportados a través de canales de soporte.



FINALIDAD

1. Mantener una comunicación fluida y brindar soporte emocional y operativo inmediato a los beneficiarios.

¿CÚAL ES SU IMPORTANCIA?

Los canales de soporte son la vía principal de comunicación y resolución de dudas. Responder con rapidez (6 h) refuerza la confianza, previene frustraciones y asegura que los beneficiarios nunca se sientan desatendidos.

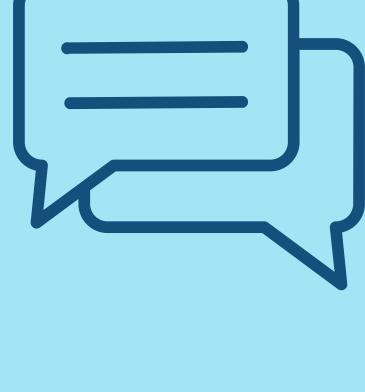
PARAMETRO DE CALIDAD

Responder en máximo 6 horas hábiles



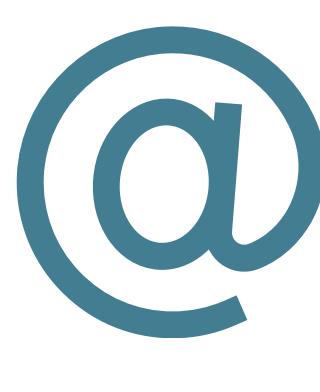
MEDICIÓN Y FRECUENCIA

Tiempos de respuesta en mensajería / semanal



DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN

WhatsApp y correo de lunes a viernes



REEDUCA