



BASES TÉCNICAS OPERATIVAS

**“LICITACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE RELATORÍA
Y
GESTIÓN OPERACIONAL DE CAPACITACIÓN PARA
EMPRESAS ASOCIADAS A LA ASOCIACIÓN CHILENA DE
SEGURIDAD”**

Octubre 2026

Contenido

1.	Nivel de especialización	3
2.	Calidad y Capacidad de los Facilitadores	4
3.	Capacidad Operacional	4
4.	Antecedentes de Experiencia en el Mercado	5
5.	Solidez Financiera	5
6.	Innovación y otros	5
7.	Acuerdos de Nivel de Servicio (KPI-SLA)	6
7.1	Área Calidad	6
7.2	Área Eficiencia	8
7.3	Área Eficacia	8
7.4	Metodología de cálculo de indicadores	9
7.5	Modificaciones a los indicadores de desempeño	10
8.	Base para la buena ejecución y cumplimiento de estándares ACHS	10
8.1	Habilitación de Facilitador para ejecución de cursos.....	10
8.2	Evaluación y seguimiento de Facilitadores	11
8.3	Desarrollo y diseño de cursos	12
8.4	Uso de material	12
8.5	Probidad y conflicto de intereses	13
8.6	Uso de sistema ACHS	13
8.7	Gastos asociados al servicio de relatoría	13

1. Nivel de especialización

El servicio de relatoría requerido debe aplicarse para la parrilla vigente de 590 actividades de capacitación que hoy tiene Capacitación ACHS (En **Anexo N°1** se detallan las actividades de capacitación, en función de su especialidad, modalidad, duración, categoría, y perfil de facilitador requerido y en el **Anexo N°2** se evidencia un resume de las categorías por especialidad). Para cada especialidad, la licitación contempla un número total de actividades de capacitación vigentes en la parrilla disponible para cada especialidad, las cuales también están detalladas en el **Anexo N°1**. Las modalidades disponibles para realizar los cursos se pueden clasificar en dos grandes tipos:

- **Presencial:** Cursos que se ejecutan con el facilitador y los participantes presentes en un mismo lugar y tiempo.
- **Streaming:** Cursos que se ejecutan de forma remota, con el facilitador relatando a través de un computador habilitado con herramienta apta para este fin (Zoom, Webex, entre otros).

El servicio de relatoría requerido debe aplicarse para la Oferta de Capacitación ACHS a lo largo de Chile, en base a los requerimientos expresados en este documento, la cual debe ser realizada en su mayoría por especialistas en Prevención de Riesgos o técnicos y profesionales afines, según sea la especialidad del curso.

Existen cursos más específicos, o que requieren el uso de equipamiento, que deben ser dictados por especialistas, como, por ejemplo, en las siguientes temáticas:

- Especialistas en riesgos psicosociales.
- Profesionales especializados en Ergonomía
- Profesionales especialistas en Hipobaría, capacitados en el protocolo Minsal.
- Profesionales en protección radiológica acreditados por la comisión de energía nuclear
- Especialistas en prevención de riesgo
- Profesionales especialistas en Derecho
- Especialistas en Conducción Vehicular
- Especialistas del sector de la salud humana

Estas especializaciones podrán ir cambiando en el periodo licitado, por lo cual, la lista se modificará en base a la generación de nuevos cursos, lo que será comunicado por ACHS mediante comunicado/circular operacional.

Será menester para el Proveedor de Servicio de Relatoría que realice el servicio, que acredite las competencias de sus facilitadores de acuerdo a lo solicitado por ACHS y mantener una base actualizada de los mismos a fines de dimensionar la capacidad por región y Especialidad.

2. Calidad y Capacidad de los Facilitadores

ACHS busca socios estratégicos para poder llevar a cabo sus relatorías, lo que implica que aquellos Proveedores de Servicio de Relatoría seleccionadas deberán resguardar y apoyar en el proceso de calidad de las personas que imparten los cursos ACHS.

Para ello, se evaluará favorablemente a Proveedores de Servicio de Relatoría que presenten programas orientados a seleccionar, controlar y desarrollar a sus facilitadores.

Algunos ejemplos: Reuniones de coordinación y bajada de procesos, capacitación a estos, proceso de selección, supervisión en terreno, etc.

También, para este propósito, serán evaluados de forma positiva los proveedores que informen dónde (región y comuna) y cuántos facilitadores tienen por especialidad. En este mismo sentido, también serán evaluados favorablemente los proveedores que incluyan, dentro de su propuesta, acreditaciones y disponibilidad geográfica relatores.

3. Capacidad Operacional

El proveedor de servicio de relatoría debe tener como base la siguiente estructura:

- **Representante Legal**, el cual debe realizar la gestión de los contratos con los facilitadores a honorarios, firmar estos documentos y garantizar que estos últimos también lo hagan.
- **Coordinadores**, los cuales deben realizar la gestión de solicitudes, programación y ejecución de cursos junto a la logística de operación de dichos cursos (materiales, facilitadores, etc), u otro cargo que cumpla con estas funciones.
- **Controladores**, los cuales deben tener el seguimiento y control de la correcta ejecución de los cursos y el cumplimiento de los indicadores de desempeño (SLA) que defina ACHS para el modelo de capacitación, u otro cargo que cumpla con estas funciones.
- **Supervisor/Jefe de Operación**, el cual tiene como objetivo gestionar el modelo operativo del proveedor de servicio e implementar la mejora continua producto del día a día y circulares operacionales enviadas por ACHS. Se debe tener un Supervisor para el proyecto ACHS, u otro cargo que cumpla con estas funciones.
- **Supervisor de Formación/Train the trainer**, el cual tiene como función interactuar con el área de Desarrollo para efectos de la gestión de los Facilitadores y habilitación de los cursos. Algunas de sus funciones son:
 - Ser la contraparte de ACHS en la Acreditación y habilitación de los Facilitadores.
 - Informar al Facilitador cualquier cambio en la oferta de capacitación y o procedimiento en la impartición de la capacitación.
 - Entregar el material y garantizar el aprendizaje del contenido de los cursos a los facilitadores.

- Ser el canal de comunicación entre ACHS y sus Facilitadores.
- Cualquier otro requerimiento necesario del área de Formación.

Además, debe mencionar si tiene sistemas de gestión interna, el cual es apoyo a la gestión y control del modelo operativo de capacitación. Esto será considerado un valor agregado en la gestión operacional, así como también presentar su estructura organizacional destinada a los servicios de relatoría y coordinación de éstos, con descripción de funciones y cantidad de personas que se destinarán para garantizar la continuidad operacional del servicio.

4. Antecedentes de Experiencia en el Mercado

El proveedor deberá mencionar su experiencia en el mercado, volumen de cursos realizados en 2024-2025, volumen de clientes atendidos en 2024-2025 segmentado según tamaño de empresa, volumen de participantes por capacitaciones realizadas y otros antecedentes que reflejen su presencia y prestigio en el mercado.

5. Solidez Financiera

El proveedor deberá entregar un Estado de Resultados y Estado Financiero de los últimos 2 años (2024-2025) auditados o en proceso de auditoría, a fin de demostrar que no existe riesgo financiero.

6. Innovación y otros

El proveedor de servicio de relatoría debe mencionar la **oferta de valor** que tiene para ACHS, en lo que se refiere a innovación y utilización de nuevas metodologías de capacitación, como utilización de simuladores específicos para cursos que hoy se realizan en su mayor duración del tiempo en forma teórica.

Además, el proveedor debe mencionar las **certificaciones de Calidad** con que cuente, para procesos internos o relacionados con requerimientos de autoridades respectivas. Esto será evaluado como un valor agregado para la propuesta (no contará como valor agregado a la propuesta la certificación en NCh 2728 que es la exigencia mínima que debe tener un OTEC, no obstante, se debe **señalar las fechas de dicha certificación y la validez de la misma**)

El proveedor deberá enviar su **Plan de Contingencia Operacional**, que debe ser un documento formal en donde se indica cuáles serán las contingencias cubiertas, los plazos de respuesta y los planes de acción concretos que el proveedor declara ejecutará en caso de inconvenientes de cualquier tipo, cuyo objetivo es garantizar la continuidad operacional. Debe ser un documento adjunto en la propuesta técnica que se describirá más adelante; con el cual trabajará durante la prestación de servicios de la presente licitación. Esto será requerido para considerar válida la propuesta.

7. Acuerdos de Nivel de Servicio (KPI-SLA)

De manera de asegurar la calidad y los tiempos asociados a las capacitaciones ACHS, se deben establecer acuerdos de niveles de servicio para cada etapa de los procesos de capacitación, además de asegurar la calidad de los cursos impartidos. En este contexto, se presentan un total de **10** indicadores que en conjunto abarcan tres dimensiones de las capacitaciones:

7.1 Área Calidad

- **Satisfacción Neta Participantes - Facilitadores:** Medición de la satisfacción de los participantes del curso dictado, con respecto al facilitador. Para el cálculo de este indicador, se consideran la totalidad de las encuestas recibidas y contestadas.
- **Satisfacción Focalización Empresa:** Medición de la satisfacción de la empresa con la focalización realizada por el facilitador previo a la ejecución del curso (Se define qué se entiende por focalización en la sección 7.3). Para el cálculo se considera el total de las encuestas empresa recibidas y contestadas.
- **Reclamos:** Un reclamo se produce cuando tanto una empresa afiliada a la ACHS, a cuyos trabajadores se les impartió un curso, o un trabajador que estuvo presente en la ejecución de un curso, formula un reclamo por cualquier causa, y el reclamo es atingente a la gestión atribuible al OTEC y/o sus facilitadores. El reclamo debe ser informado por ACHS a OTEC a través de un correo electrónico. El OTEC deberá investigarlo y responderlo a ACHS en **máximo de 24 horas hábiles** a través de documento enviado por Operaciones. Por su parte, una vez obtenidas estas respuestas, ACHS calificará si el reclamo es o no atingente. El reclamo debe referirse a situaciones que dependen de la gestión de OTEC y que se deriven de una omisión o error en la aplicación del procedimiento establecido.

Se reciben reclamos a través de sistema ACHS, los cuales son registrados y respondidos. El plazo para dar respuesta a un reclamo es de 24 horas desde enviado al OTEC y la fecha de contabilización del mismo, para efectos de determinar el indicador, será determinada por el mes en que éste fue derivado al proveedor de servicios de relatoría.

En particular, existirá una penalización por cada reclamo recibido, siempre que sea atingente a alguna dimensión de la gestión de OTEC, y que constará de dos partes:

1. Penalización por el reclamo
2. Penalización adicional si no se presenta ni se ejecuta un plan de acción para minimizar la posibilidad de ocurrencia de un nuevo reclamo.

La penalización por cada reclamo se cuantifica en la Tabla 2.

Si dentro del año calendario existen dos o más reclamos asociados a un mismo facilitador, ACHS podrá prohibir temporal o permanentemente a dicho facilitador de realizar futuros servicios de relatoría.

- **Quiebre de servicios:** El quiebre de servicio es cuando un facilitador no llega a dar el curso coordinado previamente en día, hora y todos los implementos para la correcta ejecución del mismo (Esto también considera, por ejemplo, que en sesiones de capacitación online el proveedor no pueda ofrecer una estabilidad de red aceptable para dictar el curso). Esto es una falta gravísima ya que daña fuertemente la imagen de ACHS ante los clientes y genera un perjuicio para ellos en términos de la disposición de las personas a capacitar.

Este es uno de los ejes claves y se deben tener tanto procesos robustos como mejora continua para evitar que estos hechos ocurran.

Ante un quiebre de servicio, el OTEC:

1. Estará obligado a reagendar la capacitación, si desde Operaciones Capacitación o la empresa, se manifiesta la necesidad de ejecución del curso, como forma de reparar el daño causado a ACHS y a sus empresas afiliadas. Para cursos con quiebres no se pagarán gastos de traslado y para la reposición del servicio tampoco se considerará el pago de éstos.
2. Será penalizado con un descuento en la facturación mensual.

La penalización por cada quiebre de servicio se cuantifica en la Tabla 2.

Si dentro del año calendario existen dos o más quiebres de servicio asociados a un mismo facilitador, ACHS podrá prohibir temporal o permanentemente a dicho facilitador de realizar futuros servicios de relatoría.

- **Evaluación de facilitadores:** ACHS realizará evaluaciones periódicas a una muestra equivalente al 40% de los facilitadores activos, considerando ejecuciones en modalidad Presencial y Streaming.

Los Facilitadores que no alcancen el estándar mínimo de aprobación definido por ACHS deberán realizar y aprobar una malla formativa de reforzamiento, definida en función de las brechas identificadas durante su evaluación.

Para efectos del indicador, se medirá el porcentaje de Facilitadores que, habiendo reprobado la evaluación inicial, completen y aprueben la malla formativa dentro del plazo establecido por ACHS.

El incumplimiento de la malla formativa, ya sea por su no realización o reprobación, estará sujeto a las penalizaciones establecidas en la Tabla 2 y a las demás medidas definidas en la sección 8.1 de las presentes Bases Técnicas.

7.2 Área Eficiencia

- **Tasa de rechazos:** Se entiende como rechazos todas aquellas solicitudes de capacitación que son rechazadas por el proveedor, aduciendo cualquier causa que ACHS considera inapropiada como, por ejemplo, no disponibilidad de facilitadores en zonas en donde se ha declarado cobertura, no contar con un facilitador con perfil para el curso, no aprobación de un gasto de traslado no ajustado a circular que hace referencia a este tema, entre otros. Este rechazo será contado como tal cuando el proveedor no entregue aceptación del curso de la solicitud original de éste, indiferente si este declara fechas tentativas. Si el proveedor rechaza una solicitud de capacitación esta debe venir siempre con fechas tentativas. Este rechazo deberá ser registrado en el Sistema ACHS y deberá ser informado mediante los canales que ACHS establezca para ello.

De esta forma, este indicador se presentará como la cantidad de cursos rechazados, por sobre el total de cursos asignados al OTEC. Si el cliente que requiere el curso acepta la fecha tentativa propuesta, este rechazo no será penalizado.

- **Cursos sin logística:** Cantidad de cursos confirmados sin logística con respecto al total de cursos confirmados al OTEC en el mes, donde la fecha de confirmación define el mes del curso. Se entiende por **logística** todo curso que, para ser realizado, requiera gastos de estadía (alojamiento) o pasajes (avión, bus, entre otros) para movimientos interurbanos por parte del OTEC.

Si al derivar un curso al OTEC, este solicita gastos de logística, ACHS podrá no asignar el curso a este OTEC, derivándolo a otro OTEC que pueda realizar el curso sin gastos logísticos. **Se priorizarán OTEC que puedan realizar un curso sin logística para asignar un curso.** La asignación y reasignación de cursos entre los proveedores adjudicados se efectuará conforme a criterios objetivos y verificables, previamente informados a los proveedores.

7.3 Área Eficacia

- **Confirmación:** Esta es la confirmación por parte del Proveedor de Servicio de Relatoría que podrá realizar el curso en la fecha solicitada por ACHS. Esta confirmación debe ser realizada a través de sistema ACHS en un máximo de 1 día hábil, y debe ir acompañada del correo de confirmación dirigido al contacto empresa,

al experto ACHS solicitante y al Controlador de capacitación. La confirmación debe ser hecha con el nombre del facilitador que va a realizar la capacitación. Para realizar cambio de facilitador, es obligatorio informar a ACHS quien gestionará el cambio en sistema.

- **Focalización:** Es el contacto que tiene el facilitador previo a la realización del curso, realizado a través de una pauta que toma entre diez a quince minutos (dependiendo del interés del interlocutor en especificar). Esto se hace para corroborar los datos del curso y tomar ejemplos, consideraciones y/o restricciones que el cliente considere pertinentes. El estándar es que la Focalización y la carga de esta al sistema ACHS realice con un mínimo de tres y un máximo de cinco días hábiles previos a la realización del curso.
- **Cierre:** El hito de cierre de curso es cuando el facilitador carga en el sistema ACHS:
 1. Nómina de participantes.
 2. Evaluaciones de Aprendizaje a participantes.
 3. Evaluaciones de Reacción a participantes.
 4. Respalos digitales de ejecución del curso (carpeta digital cargada en portal ACHS).
 5. Cualquier otro requerimiento exigido por ACHS.
 El plazo de cierre es de 2 días hábiles a partir del día en que se terminó de impartir el curso.

7.4 Metodología de cálculo de indicadores

Cada indicador (KPI y SLA) se medirá de forma individual, en función de la metodología definida en las secciones 7.1, 7.2 y 7.3 y en la Tabla 1 de la presente base técnica.

A su vez, cada indicador tendrá definidas metas asociadas al desempeño:

- **Desempeño Estándar:** Definido como valor mínimo aceptable de calidad de servicio ACHS, en términos de la dimensión e indicador considerado. En caso de no cumplirse con este valor, se procederá a aplicar una penalización (Tabla 2) por sobre el monto total facturado del mes de cálculo (excepto para los indicadores de **Quiebres de servicio y Reclamos**, cuyo descuento se aplica por cada quiebre de servicio y reclamo que ocurra, siendo los descuentos acumulables para el/los periodo(s) considerados. La frecuencia con la que se aplica o no penalización se detalla, para cada indicador, en la Tabla 1.
- **Desempeño de excelencia:** Considerado como un valor de referencia ACHS, y un valor ideal de cumplimiento. Para la frecuencia indicada en Tabla 1, y para los indicadores que corresponda, si se logra un cumplimiento por sobre el valor de excelencia definido para el indicador, se aplicará una **bonificación** al total de la

facturación. El detalle para cada caso, así como las condiciones para que esto ocurra, puede observarse en Tabla 2.

Las penalizaciones serán aplicadas cada vez que uno o más indicadores no cumplan un valor estándar.

Las bonificaciones no serán aplicadas ni consideradas si, para el periodo, ocurre una o un conjunto de los siguientes casos:

1. Existe uno o más indicadores con cumplimiento bajo el Desempeño Estándar definido para cada caso.
2. Existe uno o más reclamos y/o quiebres de servicio.

En caso de que los proveedores de servicios de relatoría quieran apelar sus indicadores, esto solo podrá realizarse hasta 48 horas después de enviado el informe de cierre mensual de indicadores. La apelación solamente se deberá realizar ante el equipo de operaciones de capacitación ACHS como respuesta al envío del informe de cierre mensual, si se ejecuta por otro canal no formal (es decir, con alguien diferente u otro me) se considerará como rechazada de manera inmediata. Además, se permitirá en casos que apliquen descuentos, así como también para aquellos proveedores que quieran mejorar sus indicadores.

7.5 Modificaciones a los indicadores de desempeño

Existirá la opción de generar modificaciones en los indicadores de desempeño durante el periodo de ejecución de servicios, las cuales pueden ser:

- Suspensión (temporal o permanente) de algún indicador.
- Modificación de metas de desempeño estándar o de excelencia, siempre que éstas no varíen en más de un 10% de su valor original.
- Modificación de plazos en indicadores en la dimensión de Eficacia (confirmación en plazo, focalización en plazo, cierre en plazo)

Cualquier modificación será informada de forma oportuna con un plazo no menor a 30 días. Ante la notificación cualquier modificación, el OTEC tendrá un plazo máximo de 2 días hábiles para notificar acuso de recibo y presentar cualquier apelación si así lo estimase. Por su parte, ACHS dará respuesta (positiva o negativa) a la apelación en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

8. Base para la buena ejecución y cumplimiento de estándares ACHS

8.1 Habilitación de Facilitador para ejecución de cursos

Todo Facilitador que trabaje para impartir un curso ACHS deberá cumplir con los siguientes requisitos para poder operar:

- Portafolio de antecedentes del Facilitador (Certificado de Título y CV actualizado)
- Realizar curso e-Learning: Pre-admisión para Facilitadores ACHS
- Realizar la bajada del curso (Procedimiento en que el facilitador conoce y aprueba el curso que impartirá), para los casos que aplique.

Luego de realizar estos tres pasos, ACHS podrá dar la acreditación al facilitador lo que lo habilitará para poder impartir los cursos con proceso de bajada completo, en caso de que aplique este último. Este proceso podrá estar en una plataforma web, y será de responsabilidad del proveedor de servicios el acceso a la plataforma y carga de la información requerida.

Todo facilitador podrá ser objeto de una observación en terreno por parte del área de capacitación de ACHS en alguna de sus relatorías sin previo aviso. El detalle de esto puede observarse en el punto 8.2.

Todo Facilitador acreditado formará parte de la base de datos ACHS, con la cual se hará un seguimiento tanto de los perfiles calificados para realizar los distintos cursos, como de calidad. **ACHS se reserva el derecho de quitar la acreditación a alguno de los Facilitadores ante reclamos acreditables y sobre la base de criterios objetivos, previo aviso al Proveedor.**

8.2 Evaluación y seguimiento de Facilitadores

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por ACHS para la ejecución de sus actividades de capacitación, ACHS realizará evaluaciones periódicas a los Facilitadores acreditados de cada Proveedor de Servicio de Relatoría.

Durante cada período de evaluación, ACHS podrá evaluar una muestra equivalente al 40% de los Facilitadores activos, considerando relatorías ejecutadas tanto en modalidad presencial como streaming. La selección de los Facilitadores y de las actividades a evaluar será definida por ACHS.

La evaluación considerará aspectos asociados a la calidad de la relatoría, dominio técnico de los contenidos, aplicación de la metodología definida por ACHS, habilidades de facilitación, correcta utilización del material, focalización de los contenidos y cumplimiento de los estándares y procedimientos establecidos para la ejecución de los cursos.

Los Facilitadores que no alcancen el estándar mínimo de aprobación definido por ACHS deberán realizar una malla formativa de reforzamiento, cuyos contenidos, actividades, modalidad y criterios de aprobación serán determinados por ACHS de acuerdo con las brechas identificadas durante la evaluación.

El Proveedor de Servicio de Relatoría será responsable de asegurar la participación y cumplimiento de la malla formativa por parte del Facilitador dentro de los plazos establecidos por ACHS.

En caso de que el Facilitador no realice la malla formativa dentro del plazo establecido o no alcance los criterios mínimos de aprobación de ésta, el incumplimiento será atribuible al Proveedor de Servicio de Relatoría y dará lugar a una amonestación y penalización, de acuerdo con las condiciones y montos definidos en la Tabla 2.

Adicionalmente, ACHS podrá determinar la suspensión temporal del Facilitador para ejecutar cursos hasta que complete y apruebe satisfactoriamente el proceso formativo requerido. Ante incumplimientos reiterados o brechas críticas de calidad, ACHS se reserva el derecho de retirar definitivamente su acreditación.

8.3 Desarrollo y diseño de cursos

La ACHS podrá incorporar nuevos contenidos a la oferta actual (Anexo N°1), así como otros cursos de capacitación, basándose en:

- Necesidades potenciales de los clientes en la zona de ejecución de cursos.
- Nuevos conocimientos, metodologías, tecnologías, procesos administrativos, normas o estándares que surjan en Chile o el mundo, que apliquen a los cursos y resulten pertinentes considerar desde el punto de vista preventivo.
- Análisis y oportunidades que deberá presentar el proveedor a través de propuestas que serán evaluadas por el equipo de Diseño gestión del conocimiento de ACHS.

El proveedor podrá proponer nuevos desarrollos y mejoras, sin embargo, deberá contar siempre con la autorización de Diseño gestión del conocimiento de ACHS para poder implementar y ejecutar.

La ACHS será responsable de mantener actualizado el material entregable, documentos y presentaciones, tanto en diseño como en gráfica, redacción, léxico y adecuación a la realidad chilena, buscando facilitar el proceso de aprendizaje de los alumnos.

8.4 Uso de material

Todo Facilitador que imparta un curso, debe ceñirse estrictamente a los contenidos y material definido para el curso por ACHS.

Sólo podrá agregar ejemplos del cliente o genéricos que sean pertinentes al curso, sin intervenir en la presentación, la cual debe ser obtenida desde el portal del facilitador, siendo éste el responsable de sacar la información del mencionado portal. Además, el facilitador no puede entregar la presentación del curso a terceros.

Todo Facilitador debe firmar un acuerdo de confidencialidad en el cual se obliga a no utilizar el material ACHS para otros fines que no sea una capacitación ACHS.

8.5 Probidad y conflicto de intereses

Los Proveedores del Servicio de Relatoría deberán solicitar a sus Facilitadores una declaración de conflicto de intereses. Por conflicto de interés se considera:

- Tener un pariente cercano trabajando en ACHS.
- Prestar servicios para ACHS.
- Prestar asesorías en empresas adheridas a la ACHS donde pueda impartir los cursos.
- Participar, directa o indirectamente, en la selección, evaluación o control de Proveedores o Facilitadores por parte de ACHS.
- Tener un pariente cercano que intervenga en dichas funciones por parte de ACHS.

La circunstancia de que un Facilitador preste servicios a otros organismos administradores del seguro de la Ley N°16.744 no constituye, por sí sola, conflicto de interés.

8.6 Uso de sistema ACHS

Los Proveedores del Servicio de Relatoría deben hacer uso correcto de los sistemas ACHS. Para asegurar este punto, ACHS realizará una inducción de ellos.

No podrán intervenir en estos sistemas fuera de lo que se les instruya, y cualquier intervención o uso malicioso de los sistemas ACHS será considerado una falta grave.

En caso de ser requerido, el Sistema ACHS podrá cambiar, ante lo cual el Proveedor deberá adaptar sus tareas y mantener la estructura tarifaria definida en su Propuesta Económica.

Toda modificación a los Sistemas ACHS será informada al Proveedor de la debida forma, y con un plazo no menor a 20 días. Esta notificación será realizada formalmente a través de circulares operacionales.

8.7 Gastos asociados al servicio de relatoría

Gastos de traslado

Si el Proveedor de Servicio de Relatoría declara que posee cobertura en una determinada zona, se entiende que puede ejecutar cualquier curso en esta, sin incurrir en gasto de traslado por mover facilitadores desde otra zona, por ejemplo: Trasladar un facilitador de Santiago a Puerto Montt.

ACHS pagará, excepcionalmente y previa autorización del equipo de ACHS, el gasto de traslado, como: Cuando se desplace el facilitador de una comuna dentro del radio urbano a una fuera del radio urbano, comunas que se definen según el Anexo N°4, de las Bases

Económicas de la licitación. Se considerará el límite de la comuna del radio urbano más cercano a la dirección de ejecución del curso.

Existirá una auditoria por parte de ACHS, por el control de la evidencia que respalda los gastos asociados. En el caso de detectar que no existe evidencia, no se cancelará dicho gasto.

Gastos de exámenes médicos

Los gastos médicos asociados a la dictación de capacitaciones en zonas que requieren autorización médica para el facilitador, no serán solventados por ACHS y ya que deberán ser considerados en la propuesta económica del participante de este proceso licitatorio.

Gastos de materiales

Los gastos de materiales de cursos no serán considerados, ya que ACHS hará entrega de ellos. Sólo en el caso de materiales específicos definidos por ACHS, estos serán cancelados con sus montos respectivos, el cual es definido curso a curso. Estos casos serán considerados excepciones, existiendo una auditoría por parte de ACHS para el control de evidencia que respalde los gastos.

Estas auditorías, así como también otras que se establezcan, podrán ser modificadas o creadas por ACHS de manera unilateral, dando aviso con a lo menos 30 días de anticipación al proveedor sobre la ejecución de esta herramienta de control.

Los gastos de equipamiento tales como: computadores, proyectores, vehículos, simuladores, muñecos, etc. están considerados dentro del valor hora de la ejecución de la relatoría.

Por otro lado, no existe horas compensatorias por el concepto de traslados asociado al facilitador.

Toda excepción debe ser autorizada por el Jefe de Operaciones de capacitaciones ACHS.

Tabla 1. Definición de indicadores de desempeño en función de la dimensión considerada¹.

Dimensión	Indicador	Metodología de cálculo	Frecuencia	Esperado
Calidad	Satisfacción Neta Participante - Facilitador	Total Promotores menos Total Detractores, dividido por el total de respuestas recibidas	Trimestral	92%
	Satisfacción Focalización Empresa	Total Promotores menos Total Detractores, dividido por el total de respuestas recibidas	Trimestral	81%
	N de Reclamos	Número de reclamos recibidos y atribuibles al OTEC	Mensual	0
	N de Quiebras de servicio	Cantidad de quiebras de servicio acaecidos en el mes	Mensual	0
	Evaluación de Facilitadores	Cantidad de Facilitadores que, habiendo reprobado la evaluación realizada por ACHS, completan y aprueban la malla formativa definida dentro del plazo establecido, respecto del total de Facilitadores que hayan reprobado dicha evaluación	Mensual	100%
Eficiencia	Tasa de Rechazos	Cantidad de cursos rechazados en el mes, con respecto al total de cursos derivados al OTEC.	Mensual	10%
	Cursos sin logística	Cantidad de cursos confirmados sin logística (gastos de estadía o transporte interregional de facilitador) con respecto al total de cursos confirmados al OTEC en el mes. Fecha inicio define el mes del curso	Mensual	75%
Eficacia	Confirmación	Cantidad de cursos confirmados en plazo (1 día hábil) con respecto al total de cursos derivados al OTEC en el mes. Fecha derivación define mes del curso.	Mensual	95%
	Focalización	Cantidad de cursos focalizados en plazo (entre 3 a 10 días hábiles antes de la fecha de ejecución) con respecto al total de cursos ejecutados por OTEC en el mes. Fecha de ejecución define mes del curso.	Mensual	95%
	Cierre	Cantidad de cursos con cierre en plazo (2 días hábiles) con respecto al total de cursos ejecutados por OTEC en el mes. Fecha de ejecución define mes del curso.	Mensual	95%

¹ (P): Modalidad Presencial; (S): Modalidad Streaming

Tabla 2. Definición de Penalizaciones y bonificaciones por cada conjunto de indicadores, y condiciones para su aplicación

Dimensión	Indicador	Penalización	Bonificación	Frecuencia	Condiciones
Calidad	Satisfacción Neta Participante - Facilitador	Según la cantidad de KPI Bajo un valor esperado: 1: 2% de Facturación 2: 4% de Facturación	Según la cantidad de KPI sobre el valor esperado: 1: 2% de facturación 2: 4% de Facturación	Trimestral	Error muestral para cada indicador, debe ser igual o menor al 10% . Si al final de un trimestre no se cumple esta condición, los resultados se acumulan y se revisan cada trimestre hasta que se cumpla. Bonificaciones: Sólo se aplicará si, adicionalmente, el total de indicadores presenta un desempeño igual o superior al valor estándar en el último mes del trimestre.
	Satisfacción Focalización Empresa				
	N de Reclamos	Por cada reclamo, se descuenta: 100% del costo del curso asociado al reclamo. - Un 100% adicional si no se presenta ni ejecuta un plan de acción.	No aplica	Mensual	Se aplica la penalización siempre que no se cumplan los valores de desempeño estándar y ocurran quiebres de servicio y/o reclamo.
	N de Quiebres de servicio	Por cada quiebre: 200% del valor del curso.			
	Evaluación de Facilitadores	Por cada facilitador reprobado que no aprueba la malla formativa, se cobrará un valor de 5 UF, equivalente al costo de la evaluación realizada			
Eficiencia	Tasa de Rechazos	2% de facturación por cada 10% de no cumplimiento			
	Cursos sin logística	2% de facturación por cada 10% de no cumplimiento.			
Eficacia	Confirmación	2% de facturación por cada 10% de no cumplimiento.			
	Focalización	2% de facturación por cada 10% de no cumplimiento.			
	Cierre	2% de facturación por cada 10% de no cumplimiento.			

