

**BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN SERVICIO DE
CAPACITACIÓN CENTRO DE ENTRENAMIENTO
DE RIESGOS MAYORES ACHS**

2020

BORRADOR

1 Términos generales del servicio de relatoría

El servicio de relatoría requerido debe aplicarse para la oferta de cursos vigentes (Anexo 1) a la fecha de la publicación de las bases, también para los cursos que genere a futuro el área de Desarrollo de capacitación de la ACHS, para el Centro de entrenamiento de riesgos mayores ACHS.

2 Requerimientos del proveedor

2.1 Experiencia en Mercado

El proveedor deberá mencionar y evidenciar su experiencia en el mercado, portafolio de sus principales clientes, con quienes trabaja actualmente, referencias, volumen de cursos históricos realizados, proyectos en los cuales hayan participado y otros antecedentes que avalen su presencia y prestigio en el país y/o en el extranjero.

2.2 Solidez Financiera

El proveedor deberá entregar un Estado de Resultados y Estado Financiero de los últimos 2 años (2018 y 2019) auditados o en proceso de auditoría, a fin de demostrar que no existe riesgo financiero.

2.3 Capacidad Operacional

El proveedor deberá presentar la estructura organizacional destinada a los servicios de relatoría y mantener informado al área de Operaciones de Capacitación en caso de ingresos, cambios y/o actualizaciones. Deben contar con las respectivas descripciones de funciones y cantidad de personas que se destinarán para garantizar la continuidad operacional del servicio.

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

- **Representante Legal**, el cual debe realizar la gestión de los contratos con los facilitadores (fijos y/o a honorarios), pagos de leyes sociales y previsionales, firmar estos documentos y garantizar que estos últimos también lo hagan.
 - **Supervisores/Coordinadores administrativos**, los cuales deben responder ante las gestiones de solicitudes, programación y ejecución de cursos, junto a la logística de operación de dichas actividades (materiales, facilitadores, etc). Mantener el seguimiento y control de la correcta ejecución de los cursos y el cumplimiento de los indicadores de desempeño que defina la ACHS para el modelo de capacitación. En caso de cursos semi presenciales, deberán entregar soporte a los alumnos. Para los cursos fuera del CERM, tendrán que Supervisar el trabajo in situ del facilitador. Mantener comunicación fluida y periódica con Operaciones de Capacitación.
 - **Facilitadores**: Es importante mencionar que los facilitadores que dicten cursos para nuestra institución, deberán tener experiencia comprobable en los sectores o los cursos
-

que dictarán. Será menester para el proveedor de servicio de relatoría acreditar las competencias de sus facilitadores de acuerdo a lo solicitado por la ACHS (Anexo 2).

- **Jefe de Operación**, el cual debe funcionar como Supervisor de actividades de capacitación y contar con perfil de facilitador mencionado en el punto anterior. Además, tiene como obligación gestionar el modelo operativo del proveedor de servicio implementando la mejora continua, producto del día a día, además de dar cumplimiento a las circulares operacionales enviadas por la ACHS. Deberá mantener comunicación directa con el encargado de este producto de capacitación del área de Operaciones de Capacitación de la ACHS. En caso de que la ACHS lo solicite, será necesario que asista o esté disponible para coordinar reuniones para revisión de procesos, mejoras, solicitudes y otros.

Informar y solicitar autorización para realizar actividades con otras áreas de la ACHS, las que deben ser coordinadas previamente con el área de Operaciones de Capacitación. Además deberá:

- Ser la contraparte de la ACHS en la acreditación y certificación de los Facilitadores.
- Informar al Facilitador cualquier cambio en la oferta de capacitación y/o procedimiento en la impartición de las actividades de capacitación.
- Entregar y garantizar el alineamiento de los facilitadores con los contenidos establecidos por la ACHS.
- Ser el canal de comunicación entre la ACHS y sus Facilitadores.

Deberá siempre validar y verificar con Operaciones de Capacitación ACHS lo siguiente:

- Evaluar o proponer las necesidades de capacitación asociados a la demanda regional (forestal, minería, telecomunicaciones, entre otras) según sea la ubicación o territorio de alcance del CERM.
- Entregar propuestas de diseño de cursos nuevos derivados de evaluación de las necesidades de formación regional.
- Cualquier otro requerimiento propuesto o solicitado por el área de Desarrollo de la ACHS.

3 Ejecución y Operación de los cursos de capacitación

3.1 Procedimiento Operacional y Obligaciones Proveedor

3.1.1 Gestión de cursos:

- El proveedor deberá contar con un equipo que conozca y se haya capacitado en el sistema que defina la ACHS para gestionar las solicitudes de cursos de empresas.
- Contar con un equipo de facilitadores que deben estar acreditados y que cumplan con el perfil requerido por la ACHS definido en el Anexo 2.
- Recepcionar y confirmar las solicitudes de cursos presenciales y semi presenciales que sean derivados y gestionados por la ACHS a través del sistema que defina para ello, en esta fase debe confirmar al facilitador que ejecutará el curso.

- Realizar proceso de focalización de los cursos a través de llamada telefónica al cliente en forma oportuna (entre tres a cinco días hábiles antes del inicio del curso), para coordinar la logística de recepción de alumnos, recordando al cliente el deber de los alumnos de presentarse con los EPP personales cascos, guantes, antiparras y zapatos de seguridad que serán utilizados en los módulos prácticos, además de indicar que deben llenar, firmar y enviar vía correo electrónico e impresa carta de aceptación (Anexo 3).
- Llenar el formulario de focalización el que debe subir a sistema que ACHS defina para ello.
- El proveedor deberá confirmar asistencia o la inasistencia de alumnos en un plazo de 5 a 2 días hábiles antes de comenzar el curso llamando al encargado de inscripciones y además por correo electrónico al cliente. En caso de suspensión de inscripción, deberá avisar inmediatamente a Operaciones de Capacitación.
- Para los cursos semi presenciales, deberá coordinar la actividad presencial como se indica en los puntos anteriores y coordinar el módulo a distancia: logística (conexión, equipos de apoyo, soporte en línea, lugar de transmisión, facilitador asignado, llevando a cabo toda la operación requerida y que implica la inscripción, confirmación, reportabilidad, entre otros, de los alumnos.
- En caso de que se soliciten cursos fuera del CERM, el proveedor deberá coordinar lo siguiente: traslado de facilitador logística con cliente, traslado de equipos y materiales a utilizar en el curso (ver Punto 5 de este documento).
- Revisar, gestionar y asegurar el stock de materiales que la ACHS defina como entregables para los participantes en los módulos teóricos presenciales. No está permitido la entrega de material adicional producido por el OTEC. Para solicitar materiales, deberá comunicarlo con quince días hábiles de anticipación a Operaciones de Capacitación para que se coordine despacho.
- Realizar revisión periódica de los elementos y equipos utilizados en los trabajos prácticos con un proveedor validado por Operaciones de Capacitación, deberá generar un reporte, el que enviará al Controlador de capacitación, también deberá informar cuando realice recambio de éstos cuando se encuentren defectuosos.
- Los elementos de protección personal con los cuales debe disponer para el trabajo práctico de los alumnos, se encuentran overoles y cascos en el cual deberá incorporar el logo que ACHS entregará para la identificación de éstos (el color y la plantilla del logo a utilizar serán enviados a través de circular operacional). Todos los elementos deberán mantenerse en buen estado, limpios, lavados y sanitizados. Mantener stock disponible y considerar tiempos de procesos de lavado en el caso de la ropa y también de recambio por desgaste/uso indicados por el proveedor donde se adquieran éstos artículos.
- Coordinar la logística de coffee en el establecimiento, almuerzo fuera de las instalaciones del CERM (en el caso que aplique), con proveedores que la ACHS disponga y valide previo al servicio, la coordinación y el traslado hacia los lugares de almuerzo será gestionada por el OTEC previa validación con el área de Operaciones de Capacitación mediante el mecanismo que la ACHS defina para ello.
- Controlar y guiar el ingreso de los alumnos al recinto y luego a su respectivo curso, en su ingreso debe solicitar la entrega del certificado de aceptación de servicio firmado por su empresa el cual es obligatorio.
- Controlar que el curso se ejecute y se cierre correctamente en los plazos determinados por la ACHS (Proceso de Cierre: proveedor de relatoría debe subir a sistema la ACHS, la nómina de participantes, Evaluación de Aprendizaje, Evaluación de Reacción, Facilitador que ejecuta la capacitación y además adjuntar los respaldos

digitalizados de la ejecución del curso y cualquier otro exigido, en un plazo de hasta 5 días de terminado el curso).

- Al finalizar el curso el proveedor emitirá un informe académico en el formato que la ACHS establezca, con los resultados de las actividades de capacitación y lo enviará vía correo electrónico a Operaciones de Capacitación y al cliente.
- La entrega de diplomas se efectuará a través del portal, plataforma o la gestión que la ACHS defina para tales efectos. El proveedor de servicios de capacitación deberá facilitar el logo vectorizado en alta resolución de su empresa para que sea incorporado en el diseño de este documento (El diseño será creado por la ACHS), el que incluirá los contenidos del curso al reverso.

Si el proveedor cuenta con sistemas de gestión de calidad interna, que utiliza para el control de sus procesos, deberá informarlo y mantenerlo, velando para que este o estos sistemas sirvan de apoyo en la gestión y control de la operación de capacitación de la ACHS, bajo un modelo de excelencia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales preventivos. Esto será considerado un valor agregado.

3.1.2 Uso de sistemas ACHS

El proveedor no podrá intervenir los sistemas o plataformas dispuestas para gestionar un curso fuera de lo que la ACHS instruya en las inducciones, cualquier uso malicioso de éstas herramientas, será considerado una falta grave.

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

3.1.3 Requerimientos Facilitadores

La ACHS busca socios estratégicos para poder llevar a cabo sus actividades de capacitación bajo un modelo de excelencia, lo que implica también que este proveedor deberá resguardar y asegurar la calidad de los facilitadores que imparten los cursos.

Para ello se evaluará favorablemente a Proveedores de Servicio de Relatoría que presenten programas orientados a sus procesos de selección, bajada y control de procesos, plan de desarrollo y capacitación de sus facilitadores.

El proveedor deberá contar con facilitadores que ejecuten las actividades de capacitación en forma presencial, semi presencial y a distancia. Todas estas actividades deben ser realizadas en y desde el Centro de entrenamiento de riesgos mayores ACHS, para los casos de cursos en modalidad streaming, la ACHS podrá evaluar y validar otro lugar que cumpla con todos los requerimientos y elementos que asegure las mismas condiciones especificadas en los lineamientos de la logística de los cursos.

3.1.4 Acreditación y certificación de Facilitadores para ejecución de cursos

Todo Facilitador que trabaje para impartir un curso en nombre de la ACHS deberá cumplir con los siguientes requisitos base para poder operar:

- Portafolio de antecedentes del Facilitador indicados en Anexo 2.
- Realizar la bajada del curso (Procedimiento en que el facilitador conoce y aprueba el curso que impartirá).
- Realización de test de habilitación dirigido a facilitadores el que será indicado por la ACHS de forma periódica, lo que permita revisar competencias y dominio de contenidos.

El proceso de habilitación de facilitadores podrá estar alojado en una plataforma web indicada por la ACHS, donde el proveedor de servicios tendrá que acceder para cargar la información requerida.

3.1.5 Inscripción proceso de certificación

El proveedor deberá asumir el costo de realización de un proceso de certificación para los facilitadores que ejecuten cursos en el Centro de entrenamiento de riesgos mayores la ACHS.

- El proceso de certificación es llevado a cabo por una empresa externa, quién realizará las respectivas evaluaciones de competencias necesarias para impartir cursos con la calidad esperada por la ACHS.
- Los facilitadores acreditados serán observados por la empresa externa definida por la ACHS, la cual emitirá una certificación o plan de acción de mejoras según una pauta de observación.
- Es de responsabilidad del proveedor del servicio de capacitación certificar a los facilitadores necesarios para cumplir con los SLA establecidos en el punto 7 de estas bases.

3.1.6 Ejecución de actividades de capacitación

- Todo Facilitador podrá ser observado vía streaming o en terreno por parte del área de Operaciones capacitación y/u otra área de la ACHS en alguna de sus relatorías sin previo aviso.
- Deberán ceñirse estrictamente a los contenidos y material, definidos y validados para el curso por la ACHS.
- Sólo podrá agregar ejemplos genéricos que sean pertinentes al curso, sin intervenir presentación, la que debe ser solicitada al área de Desarrollo de capacitación la ACHS. Además, el facilitador no puede entregar la presentación u otros del curso a terceros. Sólo podrá entregar el material que la ACHS envía para uso de los alumnos.
- Deberán firmar junto a su contrato, un acuerdo de confidencialidad en el cual se obliga a no utilizar el material ACHS para otros fines que no sea una capacitación programada por la ACHS.

3.1.7 Probidad y Transparencia

El proveedor de servicio de Relatoría deberá solicitar a sus Facilitadores una declaración de conflicto de intereses, lo que considera:

- Tener un pariente cercano trabajando en la ACHS u otra Mutualidad.
- Prestar asesorías en empresas donde pueda impartir los cursos.

3.2 Procedimiento Operacional y Obligaciones de la ACHS

Operaciones de Capacitación de ACHS, será el encargado de:

3.2.1 Gestión de cursos:

- Programar cursos
- Derivar los cursos al OTEC
- Verificar confirmación de cursos en sistema
- Controlar el proceso completo mencionado en el punto 3.1.1
- Gestionar la promoción de los cursos y las publicaciones web en conjunto con el área de Marketing de la ACHS.
- Gestionar el manejo de marca de ACHS en el Centro de entrenamiento de riesgos mayores.
- La ACHS se encargará de la contratación y pago de proveedores de servicios externos que se ocuparán de la mantención, aseo, control de plagas, jardín y alimentación coffee, éstos se encontrarán validados y gestionados a través de los departamentos de Servicios Generales, Infraestructura y Mantención de la ACHS.
- Controlar y coordinar a través del proveedor de servicio de relatoría, que los servicios antes mencionados, incluyendo otros que sean necesarios para mantener el buen estado de las instalaciones, se realicen periódicamente.
- La ACHS podrá solicitar modificación de cursos programados, solicitando al proveedor de servicio de relatoría, cambio de facilitadores, fechas y/o contenidos.

3.2.2 Inducciones

- La ACHS realizará inducciones al personal del proveedor que ejecute tareas administrativas relacionadas a los sistemas que se dispongan para la gestión de los cursos presenciales y semi presenciales.
- Mantener informado al OTEC a través de Circulares Operacionales si existen nuevas gestiones, cambios o actualizaciones en el proceso, así como también de cualquier información que pueda afectar o repercutir en las actividades diarias de la operación.

3.2.3 Comunicados/Circulares Operacionales

- Comunicados/Circulares Operacionales serán la vía de comunicación formal de la ACHS para transmitir los cambios de proceso que deberá implementar el proveedor de servicios de relatoría. Se entiende que cualquier proceso enviado por esta vía actualiza el proceso vigente.
-

- Así también, mediante Circulares Operacionales, la ACHS indicará el marco de las buenas conductas que deben cumplir los Facilitadores. En caso de no respetarse, la ACHS podrá quitar la acreditación al facilitador en cuestión.

3.2.4 Cumplimiento de contrato

Operaciones de Capacitación de la ACHS programará visitas para verificar in situ el fiel cumplimiento de los puntos mencionados en esta licitación y en el contrato.

Además, solicitará al OTEC enviar actualizaciones e información periódicamente, del estado de los cursos y/o solicitará cualquier información que permita revisar el cumplimiento del proceso operacional de acuerdo a lo que se disponga en éstos documentos.

4 Manejo de marca

El proveedor que se adjudique el servicio de relatoría en el Centro de entrenamiento de riesgos mayores, deberá representar fielmente los valores de la ACHS mediante un correcto manejo de su imagen corporativa. El uso del logo o marca ACHS en el CERM será revisado, definido, actualizado e implementado por los departamentos de Marketing y Operaciones de Capacitación de la ACHS. El logo del proveedor podrá ser utilizado en algunas ocasiones, siempre que sea validado por los mismos departamentos mencionados anteriormente y éste en ningún caso podrá sobresalir más que la marca ACHS.

4.1 Propiedad intelectual:

En ningún caso la ACHS estará obligada a transferir derecho alguno de dominio, uso o goce sobre invenciones, patentes, marcas, modelos de utilidad, diseños industriales, derechos de autor, secretos comerciales, know how, sistemas, softwares, procedimientos o técnicas desarrolladas por la ACHS para la prestación de todos o uno cualquiera de los Servicios de este Contrato.

4.2 Material de cursos

El Proveedor, no podrá utilizar el logo ni la propiedad intelectual de ACHS comprendida en los descriptores y el material formativo que se facilitará para fines distintos a lo establecido.

El material utilizado para impartir capacitaciones en el Centro de entrenamiento de riesgos mayores será entregado por Operaciones de Capacitación de la ACHS, el cual se encontrará validado por el departamento de Desarrollo y por el departamento de Marketing de nuestra institución. Este no podrá ser alterado (ppt, videos, imágenes, logos) sin previo consentimiento de la ACHS aun cuando terminase la relación comercial entre la ACHS y el Proveedor, en cualquiera de las causales.

Cualquier creación o diseño de un curso nuevo, debe ser canalizado a través de Operaciones de Capacitación, para que valide los contenidos con Desarrollo y además la imagen corporativa de acuerdo a los lineamientos estipulados por Marketing de la ACHS.

4.3 Publicaciones web y promoción

La ACHS será responsable de las publicaciones web referentes a promoción de cursos, eventos y otros programados por y a través del departamento de Operaciones de Capacitación en conjunto con el área de Marketing de nuestra institución.

El proveedor no podrá utilizar el material de los cursos, imágenes del recinto, estructuras, testimonios, entre otros, para diseño de material propio ni publicaciones en sus páginas corporativas y redes sociales, a menos que Operaciones de capacitación lo autorice previa consulta.

5 Gastos Asociados al servicio de relatoría

Si el proveedor debe coordinar un servicio de capacitación fuera de las instalaciones del Centro de entrenamiento y debe trasladar a un facilitador, aplica gasto de traslado.

La ACHS pagará el gasto de traslado del facilitador y/o los facilitadores, como: La salida desde el Centro de entrenamiento de riesgos mayores hacia el punto de capacitación, cómo excepción se autorizará salida desde la comuna de origen del facilitador hacia el punto de capacitación.

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

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 asociados a mantención y/o actualización de marketing del Centro de entrenamiento de riesgos mayores tales como, imagen ACHS dentro de las instalaciones, redes sociales entre otros según aplique, serán de cargo de la ACHS.

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

Toda excepción debe ser autorizada por el Controlador de Capacitación o Jefe de Operaciones.

6 Innovación y otros

El proveedor de servicios deberá mencionar y entregar propuestas como oferta de valor que tiene para los servicios de capacitación de la ACHS, en lo que se refiere a innovación, como nuevas tecnologías y metodologías de enseñanza que pueda aplicar en adelante o que utilice actualmente, tanto para actividades presenciales y a distancia, con enfoque preventivo y fidelización, teniendo presente las características específicas de la región y sector económico donde se encuentra ubicado el Centro de entrenamiento de riesgos mayores.

El proveedor deberá presentar cada 3 meses un informe con el análisis de los cursos ejecutados (analizar encuestas de satisfacción), en el cual podrá indicar las oportunidades de mejora o nuevos cursos sugeridos para diversificar y aumentar la oferta de actividades de capacitación existente y así también fortalecer las metodologías de aprendizaje, las cuales serán validadas

por el área de Operaciones de Capacitación y el área de Desarrollo de la ACHS, quienes evaluarán su pertinencia e implementación.

El proveedor debe mencionar las certificaciones de calidad u otras con que cuente, para gestionar sus procesos internos o relacionados con requerimientos de autoridades regulatorias respectivas. Esto será un valor agregado para la propuesta (excluyendo de la consideración de la propuesta la certificación en NCh 2728 que es la exigencia mínima que debe tener un OTEC, sin embargo, se debe adjuntar copia con las fechas de certificación y la validez de la misma).

El proveedor deberá contar con un Plan de Contingencia Operacional a partir de la implementación del contrato, que debe presentar en un documento formal en donde indique cuáles serán los pasos a seguir, plazos de respuesta y planes de acción en caso de eventos fortuitos o de fuerza mayor estipulados en las Bases Administrativas, Cabe señalar que el objetivo es garantizar retomar rápidamente la continuidad de las operaciones dentro de lo que sea posible. Si existen situaciones particulares donde sea necesario cumplir con dictámenes gubernamentales, deberán ser revisados con Operaciones de Capacitación. Esto será requerido para considerar válida la propuesta.

Deberá adjuntar también una Gantt Operacional que abarque la mantención de implementos y equipos utilizados en la capacitación presencial.

7 Acuerdos de Nivel de servicio (SLA)

De manera de asegurar la calidad y los tiempos asociados a las capacitaciones la 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 caso de que la ACHS determine no considerar uno de estos acuerdos, lo informará oportunamente.

7.1 Los acuerdos de nivel de servicio son:

- **Confirmación de Solicitudes:**

La confirmación de la asistencia a los cursos inscritos debe ser realizada a través de sistema la ACHS en un máximo de 48 horas hábiles, la que debe ir acompañada del correo de confirmación dirigido al contacto empresa y al Coordinador de capacitación de la ACHS. La confirmación debe ser hecha con el nombre del facilitador que va a realizar la capacitación. Los cambios de facilitador, solo pueden realizarse por solicitud de la ACHS.

- **Focalización de Cursos:**

Se deberá comunicar vía telefónica con el cliente, aplicando el formulario dispuesto para este proceso, detallando la logística del curso, dirección, requisitos de EPP y documentación exigida previo a la actividad de curso (exámenes pre ocupacionales médicos de los alumnos participantes compatibles con la actividad a realizar, altura,

confinados y además el documento de aceptación de realización de cursos que se enviará al momento de inscripción de curso, Anexo 3). Se debe cargar el formulario de focalización en sistema que la ACHS defina para esta operación.

- **Cierre de curso:**

El hito de cierre de curso es cuando el Supervisor/Coordinador Operacional OTEC carga en el sistema que la ACHS disponga para esta tarea.

El plazo de cierre es de 5 días hábiles a partir del día en que finalizó la ejecución de la actividad de capacitación.

- **Satisfacción Neta Total:**

Esta medición se hace a los clientes solicitantes de los cursos a través de metodologías que la ACHS habilite para ello, los que serán informados a través de circulares operacionales. Esta encuesta está a cargo de un ente externo a la ACHS, la cual es informada previamente al Proveedor del Servicio de Relatoría. La satisfacción Neta se mide a través de la pregunta: ¿Qué nota le pondría a la capacitación brindada por la ACHS?, la que puede ser evaluada en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

La satisfacción neta es el porcentaje de respuestas 6 y 7, menos las respuestas entre 1 y 5. Los cambios en la forma o escala serán informados mediante comunicado/circular operacional.

- **Satisfacción Neta Participantes:**

Esta medición se hace a los participantes o trabajadores que asistieron a los cursos dictados por la ACHS, a través de una herramienta de medición estándar, la cual es informada previamente al proveedor de relatoría. Esta será medida con la totalidad de las encuestas de los participantes realizados mediante encuesta digital. El cálculo será el porcentaje de respuestas 6 y 7, menos las respuestas entre 1 y 4. Cualquier cambio en la forma o escala serán informados mediante comunicado/circular operacional.

- **Quiebre de Servicios:**

Para los Centros de entrenamientos de riesgos mayores se considerará quiebre de servicios en tres causales:

- Quiebre de servicio facilitador: es cuando un relator no se presenta en hora y forma al centro de entrenamiento de riesgos mayores a dar cumplimiento con un curso programado dentro de proceso de capacitación anteriormente descrito.
 - Quiebre de servicios Streaming: cualquier tipo de falla que se presente y afecte el correcto desarrollo y ejecución del curso, tales como; caída de plataforma durante el desarrollo del curso sin poder retomar la conexión por un tiempo máximo de 1 hora, falla de equipos (modem de internet, computador, conexión wi-fi), o cualquier otra situación o causa que no permita ejecutar el curso.
-

- **Quiebre de servicio EPP:** para los CERM se considerará como quiebre de servicio también cuando por falta o mal funcionamiento del equipo, uno o más participantes se vean incapacitados de realizar el módulo práctico.

Para efectos de descuentos por quiebres de facilitador y quiebre EPP, se aplicarán el valor del curso donde se produjo dicho quiebre. Se excluye el quiebre de servicio STR, en el cual se evaluará dependiendo del tiempo de desconexión.

Para el cálculo del indicador, este se calculará como la cantidad de cursos ejecutados sin quiebre de servicio sobre el total de cursos ejecutados.

Este es uno de los ejes claves y se debe tener procesos definidos y mejora continua para evitar que estos hechos ocurran, este no será contabilizado en el pago del mes respectivo. El OTEC está obligado a re agendar la capacitación si desde Operaciones Capacitación o la empresa, manifiesta la necesidad de ejecución del curso como forma de reparar el daño causado a la ACHS y a sus empresas afiliadas.

- **Reclamos:**

Se producen cuando una empresa afiliada a la ACHS, realiza un reclamo por cualquier causa atingente a la gestión atribuible al OTEC y/o sus facilitadores. El reclamo debe haber sido informado por la ACHS a OTEC a través de un correo electrónico. El OTEC deberá investigarlo y responderlo a la ACHS en máximo de 24 horas hábiles a través de un documento enviado por Operaciones de capacitación. Por su parte, una vez obtenidas estas respuestas, la 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 la ACHS, estos 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 del SLA será determinada por el mes en que éste fue derivado al proveedor de servicios de relatoría.

Para el cálculo del indicador, este se calculará como la cantidad de cursos ejecutados sin reclamos sobre el total de cursos ejecutados.

Por cada reclamo derivado y aplicable al OTEC, se descontará de la facturación el 50% del monto valorizado de curso. Para aquellos reclamos que no son respondidos dentro del plazo establecido por la ACHS, el monto a descontar será el valor total del curso, sin importar si el reclamo es aplicable a OTEC o no.

- **Calidad en la relatoría del Facilitador:**

Un buen desempeño del facilitador en la relatoría garantiza una capacitación de calidad que permitirá asegurar la satisfacción de los participantes. Para cumplir con este objetivo nuestro modelo de Formación establece una serie de procedimientos en la forma de

realizar la capacitación, que el facilitador debe cumplir a cabalidad. Además, estos facilitadores deben estar certificados por una compañía externa definida por la ACHS en base al SLA también definido por la ACHS

- **Forma de Cálculo SLA:**

Cada SLA se medirá por separado y a la vez se ponderará el cumplimiento por su peso en el total de SLA, lo que finalmente dará % de cumplimiento del SLA Global. Si este SLA Global está bajo el 85,00% de cumplimiento se procederá a la aplicación de una multa de un 5% sobre el monto total factura del mes, en el cual se registra el cálculo del SLA.

Además de esto, para cada SLA se define un Nivel Mínimo Aceptable, en caso de no cumplirse uno de estos, también se procederá a aplicar una multa del 2% por sobre el monto total facturado del mes (excepto para quiebres de servicio o reclamo, cuyo descuento se explica según lo señalado en los ejemplos en el Anexo 4). Estas multas pueden acumularse, con un tope de 20%.

En caso de que los proveedores de servicios de relatoría quieran apelar sus indicadores, esto solo podrá realizarse hasta 24 horas después de enviado el informe de cierre mensual de SLA. La apelación solamente se deberá realizar ante el controlador correspondiente y si se ejecuta por otro canal no formal (es decir, con alguien diferente a su controlador) 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. Siempre cuando el SLA global se encuentre bajo el 95% de cumplimiento.

Tabla 1. Indicadores de desempeño

Área	SLA	Cálculo	Mínimo	Estándar	Peso
Satisfacción	Satisfacción Neta Total	% Notas 6 y 7, menos notas entre 1 y 4, de acuerdo a muestra de proveedor externo.	70,00%	85,00%	10,00 %
	Satisfacción Neta Participantes	% Notas 6 y 7, menos el % de las notas entre 1 y 4, de acuerdo a encuestas digitales de los participantes.	90,00%	95,00%	15,00%
Calidad	Quiebre de servicios	% de cursos sin quiebres de servicio sobre el total de cursos ejecutados en el mes	100,00%	100,00 %	10,00 %
	Calidad en la relatoría del facilitador	% de cursos ejecutados con facilitadores certificados sobre el total de cursos ejecutados en el mes	75,00%	85,00%	15,00 %
	Reclamos	% de cursos sin reclamos sobre el total de cursos ejecutados en el mes	100,00%	100,00%	15,00 %
Procesos	Plazo de confirmación	% de Solicitudes confirmadas en 48 horas hábiles sobre el total de solicitudes recibidas.	90,00%	95,00%	10,00 %
	Plazo de Focalización	% de cursos focalizados entre tres y cinco días hábiles antes de la realización del curso sobre el total de cursos ejecutados el mes.	90,00%	95,00%	10,00 %
	Plazo cierre de curso en sistema	% de cursos cerrados en sistema ACHS con todos sus datos (Nóminas, Evaluaciones y carpeta digital) en 5 días hábiles sobre el total de cursos que deben cumplir el estándar en ese mes.	90,00%	95,00%	15,00 %

ANEXO N° 1:
“Oferta de Cursos Capacitación ACHS”
(Vigente Abril 2020)

- 1. Seguridad En Trabajos En Altura (8 hrs)**
- 2. Seguridad en Trabajos de Postes (8 hrs)**
- 3. Seguridad en Espacios Confinados (8 hrs)**
- 4. Trabajos Verticales (40 hrs)**
- 5. Técnicas para trabajos en Aerogeneradores (16 hrs)**

Esta es la oferta actual de la ACHS puede realizar modificaciones unilateralmente de acuerdo a necesidades detectadas.

ANEXO N° 2*: “Perfil Facilitador”

*Los perfiles acá señalados son referenciales

El perfil del Facilitador se determina considerando los requisitos de cada curso, son establecidos por la ACHS, en base a profesión u oficio, especializaciones, experiencia en determinadas áreas, certificaciones legales, entre otros.

Para garantizar el cumplimiento del perfil del Facilitador y velando por la calidad del servicio de capacitación, la ACHS ha desarrollado un procedimiento que forma parte del modelo de formación, que permite lograr este objetivo. Este proceso parte con la **Acreditación**, su principal objetivo es verificar las competencias técnicas/profesionales y experiencia laboral de los facilitadores. El proveedor deberá subir al portal definido por la ACHS o al sistema que se indique, los siguientes documentos de sus facilitadores:

- Curriculum Vitae de cada facilitador detallando su experiencia laboral (a lo menos con 3 años en el caso de ser profesional, o 5 años en caso de oficio), debe acreditar también experiencia como facilitador (a lo menos 1 año).
- Completar ficha de la ACHS en excel con todos los campos con información requerida.
- Certificado de aprobación del curso de pre-administración para facilitadores de la ACHS en pdf.
- Título profesional, copia del diploma o certificado de título en pdf.
- Especialización como instructor de trabajos en altura y espacios confinados, copia de diploma o certificado de título en pdf.
- Añadir todas las especializaciones que tenga.
- Seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Profesional de prevención, debe agregar registro Seremi de Salud.

El segundo proceso es la Certificación.

Dependiendo de la puntuación obtenida al finalizar este proceso, el Facilitador puede quedar certificado o no.

El proveedor deberá informar y coordinar con sus facilitadores el que lleven a cabo el proceso y puedan certificarse. La certificación tiene grandes ventajas y es tremendamente importante para nuestros procesos operacionales y de gestión de calidad, por lo que es muy relevante levantar con sus equipos de trabajo la gran responsabilidad que esto conlleva y los esfuerzos que como Asociación Chilena de Seguridad se realiza en capacitarlos.

ANEXO N° 3*:
“Carta de aceptación”

**DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN DE CURSO CENTRO DE ENTRENAMIENTO DE RIESGOS
MAYORES ACHS**

Nombre empresa: _____
Rut empresa: _____
Nombre curso: _____
Fecha curso: _____
Nombre contacto empresa: _____
Teléfono contacto: _____
Correo contacto empresa: _____

DATOS PARTICIPANTES

	Nombres	Apellidos	RUT
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

SELECCIONE CON UNA “X” CENTRO DE ENTRENAMIENTO DE RIESGOS MAYORES:

☐ SANTIAGO

☐ CONCEPCIÓN

☐ ANTOFAGASTA

- Los alumnos deberán asistir con sus Elementos de Protección Personal, que serán obligatorios para las prácticas (**zapatos de seguridad, guantes y antiparras**) el resto de los Elementos de Protección Personal, los aportará el Centro de Entrenamiento de riesgos mayores ACHS.
- El límite de peso del alumno para la realización de las actividades será de 120 kg por requerimiento del fabricante de los Elementos de Protección Personal. Si el participante excede el peso, no podrá realizar la práctica.

- Si alguno de los asistentes tiene algún condicionante físico o psicológico que pueda afectar en el desarrollo de los ejercicios prácticos, debe informar. En caso de dudas, consulte y asegure la integridad del participante.
- Si alguna asistente está embarazada, deberá informarlo con anterioridad y aportar un certificado médico con una vigencia no mayor a 5 días hábiles, que autorice la realización de los ejercicios prácticos sin ninguna restricción médica.
- La evaluación final del curso se realiza al completar el 100% tanto de las actividades teóricas y prácticas. La no realización completa o inasistencia a alguno de los módulos implicará la reprobación del curso.
- Los diplomas de aprobación se podrán obtener a través de la plataforma que la ACHS dispone para la descarga de éstos documentos.

Horarios cursos:

- Módulo am Hora de citación 08:30. Hora de inicio del curso: 9:00
- Módulo pm, citación 13:30. Hora de inicio del curso: 14:00

Los trabajadores que se presenten 15 minutos luego de haber iniciado los módulos tendrán que retirarse de las instalaciones, quedando automáticamente reprobados.

Ubicación Centros de entrenamiento de riesgos mayores ACHS:

- Región Metropolitana: Río Refugio 9626, Parque de Negocios ENEA - Pudahuel.
- Región Del Bío Bío: Camino a Penco km 4,50 por ruta 150 - Concepción.
- Región Antofagasta: Av. Universidad de Antofagasta 2800, interior CAMPUS COLOSO - Antofagasta.

Con la firma del documento, la empresa confirma que los asistentes son trabajadores afiliados a la ACHS, con contrato vigente y asegura que cuentan con los respectivos exámenes médicos al día para la realización de trabajos en altura física y/o espacios confinados. En caso de accidentes es importante contar con todos los datos de la empresa, para contactarse directamente y además con la mutualidad.

Sin la firma de este documento, los asistentes no serán autorizados para la realización de los ejercicios prácticos.

Firma contacto empresa

Enviar escaneado a la siguiente dirección de correo:

Xxxxxxxxxx

ANEXO N° 4: “Forma de Cálculo SLA”

Ejemplos de cálculo SLA: Quiebre de servicio y Reclamo

- Quiebre de servicio

Ejemplo: Si el proveedor tiene 350 cursos ejecutados en el mes, y 2 quiebres de servicio, el cálculo será de la siguiente manera (348 sobre un total de 350, esto es $(348/350) \times 100 = 99.43\%$):

$$\frac{348}{350} = 99.43 \%$$

- Reclamo

Ejemplo: Si el proveedor tiene 250 cursos ejecutados en el mes, y 7 reclamos, el cálculo será de la siguiente manera (243 sobre un total de 250, esto es $(253/250) \times 100 = 97.20 \%$):

$$\frac{243}{250} = 97.20 \%$$