

**BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN DEL**  
**SERVICIO DE TRASLADO DE PASAJEROS POR**  
**PROVEEDORES EXTERNOS, PARA ACHS SERVICIOS**

*Enero 2024*

## CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN Y SERVICIOS PARA LICITAR.....	3
2. CONDICIONES DEL SERVICIO.....	4
2.1. CONDICIONES GENERALES.....	6
2.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y MODELO OPERACIONAL.....	7
2.3. CONDUCTORES.....	8
2.4. FLOTA.....	9
2.5. SEGUROS.....	10
3. MULTAS POR QUIEBRE DE SERVICIO.....	10
4. INDICADORES DE ESTÁNDARES DE SERVICIO.....	11
5. GENERACIÓN DEL ESTADO DE PAGO MENSUAL.....	12
6. INSPECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.....	13
7. TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO POR CAUSALES OPERACIONALES	13
8. OFERTA ECONÓMICA.....	13
9. OFERTA TÉCNICA.....	14
9.1. NÓMINA DE CONDUCTORES.....	14
9.2. NÓMINA DE VEHÍCULOS Y CAPACIDAD DE FLOTA.....	15
9.3. SEGUROS ASOCIADOS A CADA VEHÍCULO.....	16
9.4. DATOS TÉCNICOS DEL OFERENTE.....	16
9.5. CARTA COMPROMISO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	16
9.6. EXPERIENCIA DEL OFERENTE.....	16
10. EVALUACIÓN DE OFERTAS.....	17
10.1. EVALUACIÓN OFERTA ECONÓMICA.....	17
10.2. EVALUACIÓN OFERTA TÉCNICA.....	17
10.3. EVALUACIÓN, EXPERIENCIA Y SOLVENCIA DEL OFERENTE:.....	19
10.4. EVALUACIÓN COMPLETITUD DE LA OFERTA:.....	20
11. ANEXOS.....	20
11.1. ANEXO T1: Detalle de Zonas a licitar.....	21
11.2. ANEXO T2: Carta Compromiso de servicios tecnológicos e información.....	22
11.3. ANEXO T3: VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DATOS.....	23
11.4. ANEXO T4: DOCUMENTACIÓN DE HOJA DE VIDA DEL CONDUCTOR	24
11.5. ANEXO T5: Gestión de reclamos críticos.....	25

# 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La presente licitación tiene como objetivo la contratación de una o varias empresas para la prestación del servicio de traslado de pasajeros para Achs Servicios. Este servicio abarcará diferentes tipos de vehículos y diversas zonas geográficas, según se detalla en el ANEXO 1. Las empresas seleccionadas deberán ajustarse al modelo de operación de nuestra compañía, conforme a lo establecido en la sección de condiciones del servicio.

## 1.1. DESCRIPCIÓN Y SERVICIOS PARA LICITAR

### a. Servicios por Licitar

A continuación, se detallan los servicios a licitar:

Traslado múltiple o exclusivo en Furgón, Taxi y Minibús con rampa.

- **Traslado múltiple de pasajeros:** Este servicio implica el transporte de varios pasajeros y sus acompañantes desde cualquier origen o destino, en cualquier horario. Además, se realizará dentro de las zonas geográficas establecidas en el alcance de estas bases. A modo de referencia y sin limitarse a ello, se incluyen ejemplos de pasajeros que pueden ser trasladados en este tipo de servicio:
  - **Pacientes pierna extendida:** Aquellos que requieren una fila de tres asientos continuos en el vehículo para cada paciente.
  - **Pacientes generales:** aquellos sin un requerimiento particular.
  - **Trabajadores de alguna de las mandantes de Achs Servicios.**

Cada traslado puede incluir una combinación de los pasajeros mencionados anteriormente como ejemplos.

- **Traslados exclusivos:** Este servicio implica el transporte de pasajeros, ya sean pacientes con o sin acompañantes, en un vehículo de uso exclusivo para ellos. Este traslado se llevará a cabo en cualquier horario y dentro de las zonas geográficas establecidas en el alcance de esta licitación. A título de referencia y sin limitarse a ello, se presentan ejemplos de pacientes que pueden requerir este tipo de modalidad:
  - **Pacientes otras zonas:** Incluye a aquellos pacientes que necesitan ser recogidos en terminales de autobuses y/o hoteles.
  - **Pacientes Especiales:** Comprende a aquellos pacientes que viajan solos, aunque también se contempla la posibilidad de que viajen con un acompañante.
  - **Pacientes pierna extendida:** Hace referencia a aquellos pacientes que requieren una fila de tres asientos continuos en el vehículo.
  - **Trabajadores de alguna de las mandantes de Achs Servicios.**

- Cobertura y alcances del servicio

A continuación, se presenta una descripción detallada de los días de la semana y los horarios de cobertura, específicos para cada tipo de servicio contemplado en esta licitación, junto con la delimitación geográfica correspondiente a cada zona. Las áreas geográficas de operación están claramente definidas en el Anexo 1..

Tipo de servicio	Tarifa Costo por KM
Taxi Furgón Minibús con rampa	Servicio 24 /7

El oferente tiene la opción de seleccionar uno o más tipos de servicios en los cuales desea participar, y se espera que su flota esté disponible las 24 horas del día, durante los siete días de la semana. Además, la oferta debe presentarse en la modalidad de precio único por kilómetro, abarcando conceptos como autopistas, tag, peajes, tiempos de espera, bajadas de bandera, entre otros, para cada región en la que el proveedor decida ofertar (ver detalles en Anexo T1). En caso de que el oferente lo considere necesario, puede detallar una tarifa diferente para los traslados interregionales (es decir, entre distintas regiones).

Los oferentes están obligados a proporcionar un monto valorizado para cada tipo de servicio, siguiendo las directrices establecidas en estas Bases Técnicas (Oferta Económica). Se espera que utilicen el formato de ejemplo proporcionado en el punto 8.

## 2. CONDICIONES DEL SERVICIO

El término 'Servicio de Traslado de Pasajeros' se refiere a aquel en el cual el Oferente se compromete a transportar pasajeros según las condiciones establecidas por Achs Servicios. Para cumplir de manera oportuna con este compromiso, el Oferente debe contar con vehículos y conductores disponibles las 24 horas del día. Además, debe disponer de un teléfono celular con la aplicación logística utilizada por Achs Servicios, a través de la cual recibirán la información correspondiente a los traslados a realizar

Compromiso que se detalla en el anexo T2 numeral 11.2. De estas Bases Técnicas.

A continuación, se señalan los conceptos, con sus definiciones, que serán utilizados en la licitación:

**a. "Kilometraje Recorrido":**

- Aquella distancia asociada a la ejecución del traslado de pasajero(s) determinado por Achs Servicios, cuyo origen y/o destino es un(os) de los lugares definido(s) por las Mandantes de Achs Servicios y/o el(los) domicilio(s) del (de los) pasajero(s), y /o cualquier punto definido por Achs Servicios. Validado por la plataforma que utiliza Achs Servicio para rutear sus viajes
- Este kilometraje no incluye el trayecto que realiza el vehículo desde el lugar donde el(los) Oferente(s) los tiene(n) estacionados hasta el primer punto de origen de la ruta establecida por Achs Servicios, ni desde el punto final de la ruta definido por Achs Servicios hasta el lugar donde el(los) Oferente(s) tenga(n) estacionados sus vehículos.

- b. **“Kilometraje Teórico”**: Se refiere a la distancia generada por el sistema de ruteo de Achs Servicios al planificar un traslado de pasajero(s). Este kilometraje se calculará considerando la ruta óptima en términos de tiempo y distancia que un vehículo debería recorrer para cumplir con el trayecto solicitado por Achs Servicios.
- c. **“Traslado Planificado”**: Se refiere aquel traslado que se solicite el día anterior a la fecha programada para su realización o con una anticipación superior a cuatro horas con respecto a la hora establecida para el inicio del traslado.
- d. **“Ruta”**: Se define como el trayecto planificado del traslado de pasajeros desde un punto inicial (A) hasta un punto final (B). Este itinerario puede incluir una serie de paradas intermedias para la recogida de más pasajeros. Estas paradas son el resultado del proceso de planificación y ruteo, y se consideran para efectos de facturación entre el punto inicial (A) y el punto final (B). La distancia en kilómetros es calculada automáticamente por la aplicación de Achs Servicio. Las rutas se clasifican en dos tipos:
- **Traer**: Se refiere a aquellos itinerarios que inician en la residencia del pasajero y concluyen en el centro designado por Achs Servicios. En este caso, el kilometraje de la ruta que el oferente debe facturar es el "kilometraje teórico" detallado por la aplicación. Este itinerario parte desde el primer punto (A), que es la residencia del primer paciente, pasando por posibles paradas intermedias, hasta el punto final (B), que es el centro designado por Achs Servicios.
  - **Llevar**: Se refiere a aquellos itinerarios que inician en el centro designado por Achs Servicios y concluyen en la residencia del último pasajero de la ruta. En este caso, el kilometraje de la ruta que el oferente debe facturar es el "kilometraje teórico" detallado por la aplicación. Este itinerario parte desde el primer punto (A), que es el centro designado por Achs, pasando por posibles paradas intermedias, hasta el punto final (B), que es la residencia del último pasajero de la ruta
  - El proveedor asumirá íntegramente los costos de desplazamiento tanto hacia el punto (A) como después del punto (B).
- e. **“Traslado Aceptado”**: Se considera un traslado aceptado aquel que el oferente no rechaza en un tiempo máximo de 10 minutos en el caso de ser espontáneo y 30 minutos en el caso de ser un traslado planificado. Este estado se activa una vez que el oferente recibe la carga de la ruta por parte del centro de control operacional de Achs Servicios a través de la interfaz designada
- f. **“Traslado rechazado”**: Las rutas se asignan a cada oferente mediante la interfaz, y un traslado se considera rechazado cuando el oferente oficialmente declina su ejecución a través de la aplicación, dentro de un tiempo máximo de respuesta de 10 minutos para los traslados espontáneos y 30 minutos para los traslados planificados.

## 2.1. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales de la prestación del "Servicio de Traslado de Pasajeros" son las siguientes:

- Para la prestación del servicio se debe cumplir cabalmente con:
  - Se debe cumplir completamente con las disposiciones del Decreto 80 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, promulgado el 30 de agosto de 2004, que regula el Transporte Privado Remunerado de Pasajeros, así como sus enmiendas subsiguientes.
  - También se deben seguir las normativas establecidas por el Decreto 212 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, promulgado en 1992, que regula los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros, y sus modificaciones posteriores.
  - Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2009, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley de Tránsito, y sus modificaciones posteriores.
  - Además, es necesario ajustarse a cualquier otra normativa aplicable a los servicios contemplados en la presente licitación y a aquellas que puedan ser promulgadas en el futuro.
- El servicio debe ejecutarse conforme al modelo operacional especificado en el numeral 2.2.
- El oferente debe ofrecer el servicio de manera continua, en modalidad 24-7, lo que implica que debe estar disponible todos los días y en cualquier horario.
- El oferente llevará a cabo los servicios dentro de la zona geográfica por la cual presentó oferta, según se detalla en el ANEXO 1. No obstante, se contempla la posibilidad de requerir traslados interregionales, y estos detalles podrían incluirse como una banda adicional en la tarifa.
- Para la prestación del servicio, se debe asignar un Administrador del Contrato, ya sea para uno o más servicios licitados. Este administrador será la contraparte técnica de Achs Servicios, encargado de la implementación y seguimiento del servicio durante la ejecución del contrato.
- El Administrador del Contrato debe estar disponible durante toda la cobertura horaria que abarca el servicio. Debe contar con un teléfono celular y un correo electrónico de contacto, a través de los cuales responderá de manera oportuna a consultas y contingencias. Asimismo, deberá informar a Achs Servicios sobre cualquier anomalía o problema relacionado con algún recorrido asignado. Dado que la cobertura licitada debe estar disponible en modalidad 24/7 (las 24 horas del día, los siete días de la semana), el administrador del contrato puede designar a una contraparte administrativa. Esta contraparte debe centrarse en asegurar la continuidad operacional y supervisar que los traslados se acepten y asignen de manera adecuada. Además, el Administrador del Contrato debe estar disponible para participar en reuniones periódicas programadas por Achs Servicios para discutir asuntos relacionados con el servicio objeto de la licitación
- En caso de que el Administrador del Contrato no esté disponible, el Oferente deberá informar, ya sea con antelación o de manera inmediata, mediante correo electrónico, a Achs Servicios sobre su reemplazo.
- Asumir la total responsabilidad civil y/o penal por los daños y/o perjuicios causados por el Oferente Adjudicado y/o sus trabajadores y/o subcontratistas, tanto a los bienes como a las personas, que los pasajeros, las Mandantes de Achs Servicios, terceros y/o Achs Servicios puedan experimentar durante la prestación del servicio. En este sentido, el Oferente Adjudicado libera a Achs Servicios de toda y cualquier responsabilidad por dichos hechos. Achs Servicios se reserva el derecho de exigir la correspondiente indemnización por los daños y/o perjuicios, sin perjuicio de las acciones legales que puedan emprender los pacientes, las Mandantes y/o terceros.

## 2.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y MODELO OPERACIONAL

Achs Servicios dispone de un Centro de Control Operacional (CCO), responsable de la planificación de las rutas para los traslados de Achs Servicios. El modelo operacional se basa en una aplicación móvil que facilita la comunicación entre el CCO y los conductores.

Las condiciones del servicio que se licita se indican a continuación:

- El Centro de Control Operacional (CCO) notificará al Oferente Adjudicado la asignación de un servicio de traslado, detallando el tipo de servicio asignado y las condiciones bajo las cuales debe iniciarse la ejecución. Para cada servicio, el CCO proporcionará:
  - Punto(s) de origen(es) y destino(s) de cada pasajero a trasladar. Kilometraje teórico del servicio a realizar, nómina de pasajeros a trasladar en cada recorrido y acompañante(s) si corresponde. Nómina de pasajeros a trasladar en cada recorrido y acompañante(s), si corresponde. El número de pasajeros será coherente con la capacidad de pasajeros del (o los) vehículo(s) indicada en la Oferta técnica del (o los) Oferente(s) Adjudicado(s)
  - Horario de inicio del traslado.
  - Horarios estimados de llegada a cada uno de los hitos siguientes, si aplican. Se entiende como "hito" cada punto en el cual se podría recoger o dejar a un pasajero.
  - Horario de llegada al lugar de destino de la ruta asignada, destacando la importancia de la puntualidad.
- El Centro de Control Operacional (CCO) notificará al Oferente Adjudicado el traslado que debe ser realizado y la lista de pasajeros a través de la aplicación móvil de ruteo de Achs Servicios. Se proporcionará al (o los) Oferente(s) un perfil de usuario en la aplicación para gestionar estas solicitudes.
- El Oferente deberá informar al CCO si acepta o rechaza realizar el traslado solicitado por medio de la aplicación web, como se señala en el punto 2.0e y 2.0f.
- El Oferente deberá tener todos los medios materiales y humanos operativos y en condiciones de funcionar para llevar a cabo el servicio de traslado según las condiciones establecidas en la licitación.
- Es responsabilidad del Oferente cumplir con los tiempos de inicio de la ejecución de los traslados en cada punto, conforme a la información proporcionada por el CCO en el detalle de cada ruta. Esto abarca tanto el inicio como el final del traslado, asegurando una adherencia correcta al orden de los hitos de la ruta en cada uno de ellos.
- El CCO podrá solicitar la cantidad de traslados que considere adecuada para gestionar la operación de Achs Servicios. El Oferente debe disponer de la flota ofrecida, según lo establecido en el numeral 9.3 y evaluada de acuerdo con lo definido en 10.2, para poder realizar dichos traslados. En caso de no poder disponer de la cantidad ofrecida, Achs Servicios podrá aplicar la multa indicada en el punto 3 de estas bases, relativa a multas por quiebre del servicio.
- El Oferente tiene la responsabilidad de asegurar la continuidad y calidad del servicio, garantizando la ejecución oportuna de cada una de las solicitudes de traslado realizadas por Achs Servicios y que sean aceptadas por el Oferente.
- El Oferente debe garantizar el tiempo de respuesta, tal como se detalla en estas bases técnicas, tanto para casos espontáneos como para el inicio de rutas planificadas, de acuerdo con la información proporcionada por el Centro de Control Operacional (CCO).
- El Oferente está obligado a mantener informado a Achs Servicios sobre cualquier situación irregular que pueda surgir durante la ejecución de la ruta de traslado de pasajeros asignada.

- Los objetos personales de los pasajeros y/o sus acompañantes que sean encontrados por los conductores del Oferente Adjudicado durante la prestación del servicio deberán ser comunicados a la brevedad por el administrador de contratos del Oferente a su contraparte de Achs servicios correspondiente a su región de operación, con su respectiva trazabilidad de ruta. Entre ambos deberán determinar el curso de acción para la devolución de los objetos al pasajero identificado como el dueño de estos. en el Centro, Achs que este determine, para que el pasajero pueda recuperarlo

### 2.3. CONDUCTORES

El Oferente debe garantizar que los conductores destinados a la prestación de los servicios licitados cumplan con las siguientes condiciones detalladas en el Anexo T4:

- Poseer al menos 2 (dos) años de experiencia con el tipo de licencia de conducir correspondiente y vigente, de acuerdo con el tipo de vehículo a conducir (A2), en conformidad con el Artículo 21 del Decreto Supremo N°80 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, así como con otras regulaciones mencionadas en las bases de licitación. Además, deben tener un comportamiento intachable con los pasajeros, y se debe proporcionar una hoja de vida del conductor según lo indicado en el Anexo T4.
- Realizar su labor con la máxima precaución, seguridad y responsabilidad, siguiendo las instrucciones del administrador de contrato del Oferente, en línea con lo indicado por el CCO y los lineamientos de servicio definidos por Achs Servicios.
- Realizar su labor con la máxima precaución, seguridad y responsabilidad, siguiendo las instrucciones del administrador de contrato del Oferente, en línea con lo indicado por el CCO y los lineamientos de servicio definidos por Achs Servicios.
- Cumplir con todos los requisitos legales necesarios para prestar el servicio.
- El Oferente debe informar en su propuesta a Achs Servicios la nómina de los conductores que prestarán el servicio. En caso de modificaciones, el Oferente adjudicado debe informarlas al Administrador de Contrato con al menos un día de antelación para actualizar el sistema de Achs Servicios.
- Los conductores deben mantener una buena conducta y abstenerse de realizar acciones contrarias a la moral y las buenas costumbres durante la prestación del servicio.
- El Oferente debe asegurar que los conductores estén capacitados para la adecuada prestación del servicio, según lo descrito en estas bases. Junto a lo anterior, los conductores deberán tener buena presentación personal y vestimenta acorde al servicio prestado: Camisa o polera piqué, pantalón y zapatos cerrados conforme a la normativa vigente. Manteniendo un buen trato y disposición para efectuar los traslados y, por sobre todo, puntualidad en los mismos.
- El Oferente deberá dar estricto cumplimiento a la legislación laboral, en especial, y sin que se limite a ello, respecto del pago de sueldos, salarios, remuneraciones, cotizaciones previsionales, asignaciones familiares, impuestos, seguros de accidentes, en el caso que corresponda, y demás obligaciones laborales relacionadas con el personal de su dependencia.
- Achs Servicios se reserva el derecho de solicitar, en el momento que considere oportuno, la documentación necesaria que demuestre el fiel cumplimiento de la legislación laboral por parte del Oferente y sus conductores.

- El Oferente deberá pagar cualquier multa que le sea impuesta a Achs Servicios por alguna de sus Mandantes y/o alguna autoridad, en razón de algún incumplimiento del Oferente y/o de alguno de sus conductores.

## 2.4. FLOTA

La flota destinada para la prestación del servicio debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El tipo de vehículo debe cumplir con lo establecido en el Artículo 16 del Decreto Supremo N°80 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, así como con otros decretos mencionados en el punto 2.1 de estas bases de licitación.
- Contar con un sistema de trazabilidad GPS. Disponer de un teléfono celular a bordo de cada vehículo, que permita realizar llamadas y operar aplicaciones necesarias para mantener contacto con el Centro de Control Operacional (CCO). El dispositivo de telefonía celular debe funcionar correctamente con la aplicación logística señalada por Achs Servicios. La responsabilidad de garantizar el correcto funcionamiento recae en el Oferente. En caso de incumplimiento, se considerará como quiebre de servicio según lo establecido en el punto 3 de estas bases.
- Los costos asociados al sistema de trazabilidad GPS, al uso del celular y al plan de datos serán responsabilidad del Oferente, debiendo estar operativos en todo momento dentro de los horarios establecidos en estas Bases para los servicios adjudicados.
- El Oferente debe firmar y entregar, junto con la Propuesta Técnica, la Carta Compromiso de Servicios Tecnológicos e Información que se encuentra detallada en el Anexo T2 de las Bases Técnicas.
- El Oferente debe asegurarse de mantener vigentes las revisiones técnicas y de gases, permisos de circulación, seguros obligatorios, autorización de la SEREMI de Transportes y Telecomunicaciones correspondiente, así como cualquier otra documentación requerida por la autoridad administrativa y la legislación vigente.
- El Oferente debe proporcionar la acreditación, cuando sea requerido por Achs Servicios, de que los vehículos utilizados para la prestación del servicio cumplen con las obligaciones impuestas por las leyes, decretos y reglamentos que regulan la circulación de vehículos y el transporte privado remunerado de pasajeros, así como cualquier otra regulación que actualmente sea aplicable al servicio licitado o que pueda aplicarse en el futuro.
- Los vehículos que el Oferente destine para la prestación del servicio no podrán tener más de 4 (cuatro) años de antigüedad o más de 200.000 kilómetros. Asimismo, deberán contar con aire acondicionado, tener el permiso de circulación vigente, mantener la revisión técnica al día. Además de mantener las condiciones de seguridad, limpieza e higiene en todo momento. Con el objetivo de conservar los vehículos en excelentes condiciones mecánicas.
- El Oferente debe informar a Achs Servicios la nómina de los vehículos que utilizará para prestar el servicio, utilizando el formato proporcionado en el numeral 9.3. Esta información será evaluada según lo establecido en el punto 10.2 de estas bases. En caso de haber modificaciones en la nómina, estas deben ser comunicadas oportunamente a Achs Servicios a través del Administrador de Contrato

## 2.5. SEGUROS

El Oferente adjudicado debe contar con todos los seguros y pólizas necesarios para prestar el servicio de transporte privado remunerado de pasajeros, conforme a los requisitos establecidos por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en particular los especificados en el Decreto Supremo N°80 de dicho Ministerio. Adicionalmente, deberá contar con Seguros de Responsabilidad Civil y Daños a Terceros. Sumado a lo anterior, el Oferente deberá contar con un Seguro de Asiento de Pasajeros con cobertura mínima de 300 (trescientas) Unidades de Fomento (U.F.) por muerte y 300 (trescientas) Unidades de Fomento (U.F.) por invalidez.

El Oferente puede contar con cualquier seguro adicional que estime necesario para asegurar la continuidad operacional del servicio y el cumplimiento de estas Bases Técnicas.

El Oferente Adjudicado será el contratante de estos seguros y, en consecuencia, tendrá la calidad de asegurado principal, siendo Achs Servicios y sus Mandantes los asegurados adicionales, no obstante, lo cual, para los efectos de cobertura de responsabilidad civil, el asegurado principal y los asegurados adicionales mantendrán la calidad de terceros entre sí. Estos seguros serán primarios respecto de cualquier otro.

Si la cobertura de los seguros a que se refiere esta cláusula no fuere suficiente para pagar las indemnizaciones correspondientes, el Oferente Adjudicado se obliga a enterar la diferencia hasta completar el total resarcimiento de los perjuicios.

Para el caso que Achs Servicios y/o alguna(s) de su(s) Mandante(s) sean objeto de demanda, denuncia, querrela u otros, producto de un hecho ocurrido durante la ejecución del presente contrato por parte del Oferente Adjudicado y/o alguno de su(s) trabajador(es) y/o subcontratista(s), Achs Servicios asumirá su defensa, debiendo el Oferente adjudicado hacerse cargo de todos los costos razonables de abogado y costas procesales, e indemnizaciones y/o multas en caso de ser condenado.

## 3. MULTAS POR QUIEBRE DE SERVICIO

Se considerará Quiebre de Servicio cualquier traslado aceptado que no haya comenzado su ejecución por parte del Oferente adjudicado una vez transcurrido el tiempo de respuesta comprometido. También se considerará como Quiebre de Servicio cada reclamo de alguno(s) pasajero(s) que no llegue(n) a su cita(s) por responsabilidad del (los) Oferente(s), o por hechos que Achs Servicios pueda demostrar que constituyan incumplimiento de un traslado.

**Además, se considerará como Quiebre de Servicio aquellos traslados rechazados dentro del rango de flota ofertada por el (los) Oferente(s) en el numeral 9.3.- bajo las reglas señaladas en los puntos 2.0e y 2.0f.**

Por cada Quiebre de Servicio, Achs Servicios podrá descontar del **pago mensual la cantidad de 2 (dos) Unidades de Fomento.**

Estas multas son acumulativas y se deducirán del próximo estado de pago presentado por el Oferente adjudicado. En caso de ser necesario, Achs Servicios puede ejecutar la garantía de fiel cumplimiento de contrato para cubrir las multas pendientes.

## 4. INDICADORES DE ESTÁNDARES DE SERVICIO

El Proponente Adjudicado deberá cumplir los estándares del servicio (SLAs) que se señalan a continuación, siendo las multas/sanciones aplicables en caso de no cumplimiento de ellos las siguientes:

### 1) Tiempo de respuesta y llegada:

a) Puntualidad: Llegada con pasajero al destino en “viajes traer” en la hora prevista o antes. Se espera que se usen autopistas para cumplir con este indicador a cabalidad.

Meta: 96% del total de “viajes traer” del mes.

Multa Aplicable: de no cumplir la meta del mes, se hace un descuento de un 1% en la facturación mensual.

b) P90 Llevar: Tiempo de respuesta desde que se emite la solicitud de traslado y se crea la ruta.

Meta: el Percentil 90 de todos los llevar aceptados debe estar en 30 minutos

Multa aplicable: de no cumplir la meta del mes, se hace un descuento de un 1% en la facturación mensual.

c) Reclamos: Reclamo directo asociado a un conductor por el trato dado al (a los) pasajero(s), con carácter de gravedad según investigación del supervisor de la operación. Se usara el Anexo T5 en el numeral 11.5 de estas bases técnicas

Sanción aplicable: No se acepta para un conductor un reclamo directo por trato de nivel grave, por lo que, de recibir alguno, este conductor no puede ejecutar más servicios para Achs Servicios, debiendo ser reemplazado inmediatamente por el Proveedor. Además de una multa de 2UF.

d) Adherencia a ruta: Mide eficacia en la ejecución de las rutas. Recogidas a tiempo (70%), recogidas en el lugar (20%), y seguir el orden de la ruta (10%).

Meta: 95% del total de rutas asignadas en el mes

Multa aplicable: Bajo un cumplimiento del 90%, se hace un descuento en facturación del 1 % en la facturación mensual.

e) Espera en domicilio: Consiste en la espera del móvil por 5 minutos cuando éste llega al domicilio del paciente.

### 2) No-Show:

El conductor del móvil dará aviso de “no show” (no abordaje) al CCO, si transcurridos los referidos 5 minutos de espera y el paciente no se presenta para abordar el móvil. Es necesario que en estos casos, adicionalmente el conductor externo marque correctamente el viaje negativo, esto es, el no show, en la aplicación de Achs Servicios, indicando el motivo del traslado negativo según tipificación preestablecida en el sistema, agregando comentarios si es necesario y sumando una fotografía el numeral de la casa en caso de requerir validar con geolocalización.

Multa:

- Viaje donde el pasajero no aborda el vehículo por adelantamiento o atrasado en la llegada de los móviles del oferente al lugar en donde se debe recoger el pasajero, 30 minutos antes o después del horario en que se debía recoger. En este caso la multa consistirá en que el Proveedor no cobrará por el servicio.

### **3) Sistema de Achs Servicios:**

Achs Servicios planifica, gestiona y registra la ejecución de las rutas de traslados de pacientes mediante su sistema logístico, el cual el proveedor deberá adoptar para poder operar con Achs Servicios desde dos frentes. Para que las rutas puedan ser correctamente asignadas a cada móvil éste deberá:

- A) Centralización y asignación de rutas: el Proveedor será responsable de centralizar la recepción de rutas desde Achs Servicios y asignar cada ruta recibida al móvil que tenga disponible en su flota para ella. Para esto el Proveedor debe proporcionar un correo y teléfonos de contacto para poder crear un perfil en la aplicación virtual para que pueda ejercer estas labores de asignación
- B) Navegación de Cada ruta: es imperativo que cada conductor tenga un teléfono celular con la última versión (App) y un perfil de usuario para acceder a ella. Los cuales deben ser provistos por el Proveedor y deben contar con dicha aplicación para llevar a cabo los servicios descritos en este instrumento, como seguir la ruta y marcar cada hito que esta dice recorrer.

**4) Horario de disposición de flota para Achs Servicio:** el Proveedor deberá tener su flota disponible para prestar el servicio objeto del contrato durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **5. GENERACIÓN DEL ESTADO DE PAGO MENSUAL**

El Oferente generará mensualmente un estado de pago que detallará el valor a facturar por los servicios prestados, sujeto a la aprobación previa de Achs Servicios. Las condiciones de pago se encuentran especificadas en el numeral 4.3 de las Bases Administrativas:

- Kilometraje teórico asociado al(a los) trayecto(s) ejecutados(s) por el Oferente por cada tipo de servicio, multiplicado por el precio propuesto en la oferta económica indicada en el numeral 8 de las Bases Técnicas y de acuerdo con el tramo correspondiente.
- Cuando corresponda, se aplicarán las multas por quiebres de servicios señaladas en el numeral 4 de las Bases Técnicas.
- En caso de diferencia entre el kilometraje teórico entregado por la plataforma logística y el kilometraje real recorrido por el Adjudicado, éste debe justificar en su estado de pago cada caso con información respaldada por GPS que valide el kilometraje recorrido y los motivos que llevaron al cambio en la ruta, para que, luego de su revisión por Achs Servicios, esta diferencia sea pagada, en caso que proceda. Se tendrá un nivel de tolerancia del 3% para que no sea necesario revisar estas diferencias obligatoriamente

## 6. INSPECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

Achs Servicios tendrá la facultad de supervisar, inspeccionar, fiscalizar y velar por el cumplimiento de las Bases Administrativas y Técnicas, así como del contrato suscrito en virtud de la adjudicación de esta Licitación. Para llevar a cabo estas funciones, Achs Servicios designará a un Administrador que actuará como contraparte técnica del servicio para estas funciones.

## 7. TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO POR CAUSALES OPERACIONALES

Sin perjuicio de las causales de termino anticipado del contrato contenidas en las Bases Administrativas, Achs Servicios también podrá poner término anticipado al contrato o suspender los servicios contratados, a su juicio exclusivo, dando aviso por escrito mediante carta certificada enviada al domicilio de la contraparte, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que desea que termine o que se suspenda el servicio, en los siguientes casos:

- Cumplimiento de un SLA menor del 85% en un mes.
- 3 meses con cumplimiento de los SLA menor a 90%.
- Tener un accidente de Alto Potencial, entendiendo por tal, aquel accidente que por su naturaleza pueda haber causado la muerte o lesión grave de una persona, ya sea ocupante o no del vehículo accidentado. Su investigación se realizará por el área de Prevención de Achs Servicios.
- Dos (2) accidentes en el mes. Su investigación se realizará por el área de Prevención de Achs Servicios.
- Agresión de parte del personal del Oferente a pasajero(s) y/o personal de Achs Servicios.

El Proponente Adjudicado se obliga a seguir prestando el servicio íntegramente por el periodo previo a la fecha informada de término de contrato. En caso contrario, se compromete a indemnizar a Achs Servicios por el monto equivalente a los valores de las órdenes de compra que se le hubieren emitido o que fueren necesarias emitir para cumplir con los servicios no prestados por el Proponente Adjudicado, y/o de asumir el cobro de las garantías comprometidas, sin perjuicio de las responsabilidades que asume solidariamente, en este acto, por eventuales daños a pasajeros, demandas o cualquier otro que resultaren de la falta al cumplimiento de lo estipulado en estas Bases de Licitación.

## 8. OFERTA ECONÓMICA

*La Oferta Económica deberá contener las tablas solicitadas en este numeral.*

El Oferente debe seleccionar una zona geográfica de acuerdo con el Anexo T1 y especificar en qué tipo de servicio desea participar. Además, deberá asignar un precio por kilómetro teórico único. Este precio

debe contemplar todos los costos asociados al desplazamiento para la ejecución de las rutas, incluyendo pero no limitándose a autopistas, tag, peajes, tiempos de espera, bajadas de bandera, impuestos aplicables, permisos, entre otros.

Región Geográfica por la que participa	
Tipo de servicio - 24/7	Tarifa Costo por KM
Taxi	
Furgón	
Minibús con rampa	

Para calcular el pago mensual, se tomará en cuenta el total de kilómetros teóricos realizados por el Oferente, y se generará el pago de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 de las Bases.

*A modo de ejemplo si un oferente quiere postular a dos regiones y distintos servicios, debe hacer dos de estas tablas. Luego darle tarifa al servicio en el que quiere participar. Escribir "no aplica" en aquel en que no lo hará. Si estima necesario detallar un precio diferenciado para el caso de rutas interregionales. Debe hacerlo como lo señala la segunda tabla*

Región Geográfica por la que participa	Santiago
Tipo de servicio - 24/7	Tarifa Costo por KM en pesos
Taxi y Furgón	\$
Minibús con rampa	\$

Región Geográfica por la que participa	Talca	
Tipo de servicio - 24/7	Tarifa Costo por KM en pesos	Tarifa Costo por KM Interregional en pesos
Taxi y Furgón	\$	\$
Minibús con rampa	No Aplica	No Aplica

*La Oferta Económica deberá contener las tablas solicitadas en este numeral.*

## 9. OFERTA TÉCNICA

*La Oferta Técnica deberá contener los antecedentes y tablas indicados en este numeral.*

### 9.1. NÓMINA DE CONDUCTORES

Los Oferentes deberán entregar la nómina de conductores que destinará a la prestación del servicio. La tabla a completar es la que sigue a continuación (*se entrega aparte en formato Excel para ser completada*):

RUT	APELLIDOS	NOMBRE	TIPO DE LICENCIA	AÑOS DE EXPERIENCIA	HOJA DE VIDA DE CONDUCTOR

Para acreditar el tipo de licencia, las capacitaciones y certificaciones de los conductores, el Oferente deberá entregar la correspondiente documentación de respaldo. Esta documentación considera:

- Fotocopia de Cédula Nacional de Identidad vigente por ambos lados.
- Fotocopia de Licencia de Conducir vigente por ambos lados.
- Curriculum con referencias que acredite los años de experiencia de cada conductor.
- Certificado de Antecedentes emitido con no más de 30 días de anticipación a la fecha de apertura de los sobres.
- Hoja de Vida de cada conductor emitida con no más de 30 días de anticipación a la fecha de apertura de los sobres.
- Imágenes de la vestimenta de la empresa.

## 9.2. NÓMINA DE VEHÍCULOS Y CAPACIDAD DE FLOTA

Los Oferentes deben informar la cantidad de flota que pondrán a disposición de Achs Servicios en base a lo que detallaron en la oferta económica (taxi, furgón, minibús con rampa y zona geográfica) Entendiéndose así que esta es la flota máxima que Achs servicios podrá disponer para asignar rutas a ese proveedor.

En ningún caso la simultaneidad obliga a Achs Servicios a generar y/o asignar a el(los) Oferente(s) dicho volumen de traslados.

Para cada vehículo que el Oferente destine a la prestación del servicio objeto de esta licitación, se deberá entregar la siguiente información:

- Constancia de Autorización al Oferente para prestar el servicio de transporte remunerado de pasajeros otorgada por la Subsecretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Transporte) de la correspondiente región, vigente.
- Constancia de Autorización de Servicio de Transporte Remunerado de Pasajeros vigente, otorgado por la correspondiente SEREMI de Transporte para cada vehículo.
- Certificado de Anotaciones otorgado con no más de 30 días de anticipación contados desde la fecha de apertura de los sobres, para cada uno de los vehículos.
- Completar la siguiente tabla (*se entrega aparte en formato Excel para ser completada*) con la información de todos los vehículos a ser destinados para la prestación del servicio objeto de esta licitación:

MARCA	MODELO	AÑO	PATENTE	PROPIETARIO	COLOR	KMS. RECORRIDOS	CAPACIDAD DE PASAJEROS	AIRE ACONDICIONADO

### 9.3. SEGUROS ASOCIADOS A CADA VEHÍCULO

Se deberá enviar la información e incluir la documentación relativa a todos los seguros descritos en el numeral 2.5 de este documento, y todo otro seguro con que cuente el Oferente asociado a los vehículos, debiendo además completar y presentar el siguiente cuadro (*se entrega aparte en formato Excel para ser completado*):

PATENTE DEL VEHÍCULO	TIPO DE SEGURO	NÚMERO DE PÓLIZA	COMPAÑÍA ASEGURADORA	COBERTURA QUE OTORGA EL SEGURO	PERÍODO DE VIGENCIA DEL SEGURO

### 9.4. DATOS TÉCNICOS DEL OFERENTE

Los Oferentes deben presentar una carta y/o presentación de su empresa, en la que detallen los siguientes aspectos:

- Estructura organizacional de la empresa.
- Tipo de relación contractual con los conductores.
- Medios de financiamiento para adquirir la flota (en caso que aplique).
- Modelo operacional.
- Sistemas de tecnología utilizados.
- Infraestructura de sus dependencias.
- Tasa de accidentabilidad y siniestralidad.

### 9.5. CARTA COMPROMISO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El Oferente debe firmar y entregar en conjunto con la Propuesta Técnica, la Carta Compromiso de servicios tecnológicos presente en el Anexo T2 de estas Bases.

### 9.6. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

El Oferente debe entregar información con respecto a su experiencia en los traslados de pasajeros para transporte privado, entregando información de la antigüedad de la empresa. Clientes reconocidos y antigüedad del contrato y cartas de recomendación con un contacto comercial

comprobable. Para ello deberá completar el Anexo A4 de las Bases Administrativas (se entrega aparte en formato word para ser completado)

## 10. EVALUACIÓN DE OFERTAS

La evaluación de las ofertas presentadas se realizará considerando cuatro dimensiones, las que serán valoradas y ponderadas para elegir al Oferente Adjudicado:

Dimensión	Ponderación
1. Evaluación Oferta Económica	55%
2. Evaluación Oferta Técnica	35%
3. Evaluación de Completitud de la Oferta	10%

### 10.1. EVALUACIÓN OFERTA ECONÓMICA

La evaluación de la Oferta Económica tendrá una puntuación máxima de 100 puntos al precio más bajo por kilómetro y se hará comparativamente (siendo 0 el precio más alto), tramo a tramo en la propuesta entregada por los Oferentes, esto por cada servicio incluido en la licitación al que postulo según lo señalado en el punto 8.

### 10.2. EVALUACIÓN OFERTA TÉCNICA

La evaluación de la oferta técnica será de dos tipos: excluyente y ponderada.

- Evaluación Excluyente: estará compuesta por los siguientes aspectos detallados en las Bases Técnicas:
  - La prestación del servicio debe cumplir cabalmente con la normativa legal señalada en el punto 2.1 de estas bases, especialmente lo exigido por el Decreto Supremo N°80 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
  - Contar con los seguros mínimos establecidos en el numeral 3.5 de este documento.
  - El Oferente debe mantener vigentes las revisiones técnicas y de gases, permisos de circulación, seguros obligatorios, autorización del SEREMI de Transportes y Telecomunicaciones de la correspondiente región y toda otra documentación requerida por la autoridad administrativa y la legislación vigente.
  - El Oferente debe contar con los recursos que permitan asegurar las coberturas pro las que postuló presentadas en el Anexo T1 de este documento.
  - Presentar Carta Compromiso de servicios tecnológicos, según lo indicado anexo T2 de estas Bases.

En caso que el Oferente no pueda demostrar el cumplimiento de los puntos anteriores, Achs Servicio podrá excluir su oferta de todas las etapas del proceso de evaluación de ofertas.

Para aquellos Oferentes que cumplan la evaluación de exclusión antes descrita, se evaluarán las siguientes variables técnicas, conforme a las ponderaciones que se pasan a indicar en cada caso:

- Evaluación Ponderada: estará compuesta por diferentes ítems, los que se detallan a continuación. En todos los casos se considerará la información otorgada por los Oferentes que cumpla con los requerimientos exigidos para cada ítem en estas Bases Técnicas:

- Calidad de la Flota:

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

- Cantidad de flota (por servicio):

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

- Experiencia y calificación de los conductores:

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

- Seguros:

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

- Accidentabilidad y siniestralidad:

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

### 10.3. EVALUACIÓN, EXPERIENCIA Y SOLVENCIA DEL OFERENTE:

- Experiencia del Oferente en traslado de pasajeros:

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

- Capacidad económica:

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

#### 10.4. EVALUACIÓN COMPLETITUD DE LA OFERTA:

Esta evaluación se efectuará por un comité técnico integrado por ejecutivos y jefaturas de Achs Servicios. La evaluación de este comité se registrará en un Acta de Evaluación, y se calificará en base a la siguiente escala:

Calificación	Puntaje
Excelente	100
Buena	60
Cumple	40
Otro	0

## 11. ANEXOS

Se adjuntan los Anexos que luego se indican, los que forman parte integrante de las presentes Bases Técnicas:

- Anexo T1: Detalle de Zonas a licitar, con qué tipo de móvil y kilometraje promedio.
- Anexo T2: Carta compromiso de servicios tecnológicos e información (*se entrega aparte para llenar*)
- Anexo T3: Verificación y control de datos.
- Anexo T4: Documentación hoja de vida del conductor
- Anexo T5: Gestión de reclamos críticos

## 11.1. ANEXO T1: Detalle de Zonas a licitar

Se detallan los kilómetros promedio mensuales recorridos por la flota en un mes normal en cada zona a licitar. Además, se separa la cantidad de kilómetros en horarios hábiles (de 5 am a 22 hrs) e inhábiles (de 22:01 a 4:59, así como los fines de semana y feriados). Es importante destacar que esta información sirve como referencia para la operación normal de Achs Servicios en cada zona y no constituye un compromiso de demanda.

Zona	Región Servicio de Taxi / Furgón	KM Promedio Mensual	Promedio Km hábil	Promedio Km Inhábil	Promedio Rutas Mensual	Km Promedio de Rutas
Norte	Antofagasta	7781	7003	778	389	20
	Calama	5188	4669	519	260	20
	Arica	8074	7024	1050	390	21
	Copiapó	9816	8246	1571	226	44
	Vallenar	7031	5906	1125	162	44
	Ovalle	8919	7492	1427	205	44
	Coquimbo - La Serena	16238	15102	1137	461	35
	Illapel	13611	12658	953	386	35
Centro	Vicuña	10281	9562	720	292	35
	Tarapacá	8074	6944	1130	474	17
	Valparaíso - Viña del Mar	16880	16374	506	705	24
	La Calera - San Felipe - Los Andes	12887	12501	387	538	24
	La Ligua	6565	6369	197	274	24
	Melipilla - Talagante - Peñaflor	3953	3834	119	165	24
	San Antonio	2098	2035	63	88	24
	Rancagua	14645	13474	1172	560	26
Sur	San Fernando	7648	7037	612	293	26
	Santa Cruz	5266	4844	421	201	26
	San Vicente	4510	4149	361	173	26
	Curicó, Talca, Linares	78036	67111	10925	532	62
	Constitución	10890	9365	1525	281	39
	Parral (incluir linaires)	8234	7740	494	201	41
	Chillan	24889	23396	1493	566	44
	Los Ángeles - Laja - Cabrero	19460	18292	1168	304	64
	Angol	45366	42644	2722	720	63
	Concepción - Talcahuano	31200	29328	1872	390	80
	Coronel - Arauco - Cañete - Curanilahue	21899	20585	1314	487	45
	Ancud	10231	9617	614	160	64
	Castro	23145	21756	1389	526	44
	Quellón	7020	6599	421	156	45
	Temuco - Victoria - Villarrica	40792	38344	2448	927	44
Valdivia - Osorno - La Unión	14483	12455	2028	263	55	
Puerto Montt - Calbuco	21629	20331	1298	386	56	
Coyhaique - Natales	4230	3976	254	124	34	
Punta Arenas	4115	3868	247	121	34	

Vehículo	Zona de Servicio	KM Promedio Mensual	Promedio Km hábil	Promedio Km Inhábil	Promedio Rutas Mensual	Km Promedio de Rutas
Taxi / Furgón	Región Metropolitana	128765,0	125280,0	3485,0	13556,5	9,5
Taxi / Furgón	Interregional	49000,0	11405,0	37595,0	359,0	136,5
Mini Bus con Rampa	Región Metropolitana	2850,0	2350,0	500,0	138,0	20,7
Mini Bus con Rampa	Interregional	1600,0	950,0	650,0	31,0	51,6

## 11.2. ANEXO T2: Carta Compromiso de servicios tecnológicos e información

El Oferente deberá completar la siguiente Carta Compromiso:

En Santiago, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024, \_\_\_\_\_(nombre del representante legal) \_\_\_\_\_ RUT N° \_\_\_\_\_, en representación de \_\_\_\_\_, RUT N° \_\_\_\_\_, declaro que, para el caso que la empresa que represento resulte adjudicada en la Licitación de Servicios de Traslado de Pasajeros por Proveedor Externo en la zona postulada, ésta se compromete a prestar el referido servicio contratado usando una tecnología GPS para la trazabilidad de estos, además de la interfaz de logística de ruteo y sus aplicaciones periféricas que defina AchS Servicios, pero eso no garantiza que siempre lo sea) o superiores a los descritos en las Bases Técnicas de la licitación con el mismo proveedor, para cada vehículo que se destine a la prestación del servicio licitado.

Además, la empresa que represento se compromete a prestar el servicio contando con un teléfono celular que cumpla con las características descritas en las mismas Bases Técnicas o superior, en cada vehículo que se destine a la prestación del servicio licitado, además de llevar y enviar el registro descrito en anexo T3 de las Bases Técnicas de esta licitación.

La empresa que represento se compromete a que, cada vehículo con que se presten los servicios contratados por AchS Servicios, contará con las aplicaciones móviles que AchS Servicios establezca para la adecuada prestación del servicio y que dichas aplicaciones estarán siempre actualizadas en la versión que indique AchS Servicios.

Por último, la empresa que represento se compromete cumplir los protocolos de información descritos en el anexo T3 de las bases técnicas de esta licitación.

Firma del Oferente o Representante legal

### 11.3. ANEXO T3: VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DATOS

El Oferente se compromete a que sus conductores deberán hacer uso de la aplicación logística para poder cumplir con el estándar de servicio de adherencia a la ruta. En caso de rutas coordinadas manualmente por emergencia el proveedor deberá tener el respaldo de la siguiente información para llevar registro de todas las rutas y/o traslados realizados:

- Número de Reserva
- Fecha
- Hora de la solicitud
- Rut Solicitante
- Nombre Solicitante
- Dirección de Origen
- Comuna de Origen (más cercana / más lejana)
- ID de Recorrido, RUT o BP (numero entregado por CCO en cada solicitud)
- Nombre Pasajero o Pasajeros
- Dirección de Destino 1
- Comuna de Destino (más lejana / más cercana)
- Número Móvil
- Hora Inicio
- Hora en primera detención
- Hora en destino
- Tarifa Total

A mes vencido Achs Servicios generará un reporte extraído de los reportes de ruta de su sistema con los itinerarios y kilómetros recorridos por el proveedor. El objetivo de lo anterior es validar los kilometrajes teóricos del reporte, con lo que el proveedor tenga como respaldo de recorrido real, para validar cobros. En caso de diferencias, los Oferentes deberán explicar desviaciones a través de su sistema de GPS.

En caso de no poder explicar las desviaciones, Achs Servicios gestionará el pago según el kilometraje teórico.

## 11.4. ANEXO T4: DOCUMENTACIÓN DE HOJA DE VIDA DEL CONDUCTOR

Los Oferentes deben presentar una nómina de sus conductores con su licencia A2 al día y la Hoja de Vida del Conductor de estos. Los conductores no deben presentar en dicho documento (independiente de su fecha) infracciones por:

- Conducir en estado de ebriedad
- Conducir bajo la influencia de drogas o estupefacientes
- Alguna infracción con resultado de cárcel efectiva (como lesiones a terceros)

Por otra parte, no se aceptarán conductores que hayan incurrido en alguna de las infracciones descritas en la siguiente tabla, considerando los últimos 12 meses en el caso de infracciones gravísimas y los últimos 24 meses en el caso de las infracciones graves:

Graves (1 a 1,5 UTM)	Gravísimas (1,5 A 3 UTM)
Conducir un vehículo en condiciones físicas o psíquicas deficientes	No detenerse ante la luz roja de las señales luminosas del tránsito, o ante la señal "PARE".
Conducir un vehículo con una licencia de conductor distinta a la que corresponda	Exceder la velocidad máxima permitida por más de 20 km/hr.
Sobrepasar o adelantar en la situación prevista en un paso para peatones o en un cruce no regulado, o sobrepasar por la berma	Conducir haciendo uso de un teléfono celular u otro aparato de telecomunicaciones, salvo que tal uso se efectúe por medio de un sistema de "manos libres".
No respetar los signos y demás señales que rigen el tránsito público	No respetar Señal del Tránsito.
No respetar derecho preferente de paso de un peatón o de otro conductor.	Conducir vehículo profesional con licencia tipo B (en un control de carabineros).
Infringir las normas sobre virajes	Llevar a un niño menor de 13 años en el asiento del copiloto.
Detenerse, tratándose de medios de locomoción pública, en la intersección de calles, a dejar o tomar pasajeros en segunda fila o en paraderos no autorizados	Llevar niños menores de 9 años sin su sistema de retención infantil.
Toda infracción declarada por el juez como causa principal de un accidente de tránsito que origine daño o lesiones leves.	
No portar licencia de conducir (si tiene licencia, pero no la portaba al momento de la fiscalización)	
Conducir sin el cinturón de seguridad.	
Exceder la velocidad máxima permitida entre 11 a 20 km/hr.	

\*Corresponde a las infracciones más comunes.

Cualquier otra infracción catalogada como grave y que no aparezca en la tabla anterior, no podrá ser aceptada si tiene una vigencia menor a 3 años; lo mismo para las infracciones gravísimas que no aparezca en la tabla anterior, pero que tengan una vigencia menor a 2 años.

Cualquier caso particular, deberá ser consultado con el administrador de contratos de Achs Servicios.

### 11.5. ANEXO T5: Gestión de reclamos críticos

#	Categoría	Pregunta Clasificadora	Ejemplo
1	Riesgo de vida	¿El interesado manifiesta que en procedimiento asistencial Achs Servicios vivió una situación donde su vida fue puesta en riesgo?	Rescate de ambulancia no llega a tiempo, paciente en situación crítica
2	Acoso o discriminación	¿El interesado describe una situación de agresión, acoso o discriminación por parte de colaborador Achs Servicios o prestador asociado?	Agresión verbal o física / Discriminación por edad, género u orientación sexual
3	Riesgo denuncia pública	¿El interesado manifiesta que tiene intención de denunciar públicamente en redes sociales alguna situación vivida en Achs Servicios?	Denuncia de situaciones en Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram, etc.
4	Riesgo de demanda	¿El interesado manifiesta que está en conversaciones con abogados para iniciar una demanda contra Achs Servicios?	
5	Falta grave en transporte	¿El interesado manifiesta que el conductor de su servicio de transporte incurrió en alguna falta grave?	Exceso de velocidad, no respetar señalética, agresión a pasajeros
6	Fraude o filtración de información	¿El interesado manifiesta que colaborador de Achs servicios actuó de manera fraudulenta o que se filtró información confidencial del paciente?	Falsificación de firma o documentos, filtración de ficha clínica del paciente
7	Riesgo de desafiliación	¿La empresa interesada manifiesta de forma directa que se encuentra evaluando desafiliación o cambio de mutualidad?	
8	Persona mediáticamente expuesta	¿El interesado menciona ser una persona de alto cargo en empresa reconocida a nivel nacional, o ser figura pública con alcance mediático?	Personas del mundo político, dirigentes gremiales, deportistas reconocidos