

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE BRÓKER DE SEGURO MÉDICO Y VIDA DE PLAN INTERNATIONAL Y FUNDACIÓN PLAN ECUADOR

I. RESPONSABLE

Andrea Erazo – Trabajadora Social

II. ANTECEDENTES

Como parte de su política de bienestar, cuidado integral y cumplimiento de las obligaciones laborales, **Plan International Inc. Ecuador y Fundación Plan Ecuador proveen a su personal beneficios relacionados con la salud y la protección personal**, mediante la contratación de un seguro médico y de vida. Este seguro garantiza el acceso a servicios de salud de calidad, cobertura en situaciones de enfermedad, accidentes o fallecimiento, tanto para el personal como, en ciertos casos, para sus familiares dependientes.

En este contexto, se requiere realizar la **renovación del contrato del bróker para el seguro médico y de vida**, a fin de asegurar la continuidad de la cobertura actual y garantizar condiciones adecuadas, eficientes y competitivas para el próximo periodo contractual. Este proceso será llevado a cabo bajo criterios de transparencia, calidad del servicio, solidez técnica, sostenibilidad financiera y alineamiento con las políticas internas de la organización.

III. OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de un bróker de seguros especializado que actúe como intermediario técnico en la gestión del proceso de renovación de la póliza de seguro médico y de vida de Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador, con el fin de recibir asesoría experta, acceder a condiciones competitivas en el mercado asegurador y garantizar una cobertura integral, oportuna y adecuada para el personal de la organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contar con el acompañamiento de un bróker especializado que brinde asesoría técnica.
2. Identificar y comparar propuestas de diferentes aseguradoras para garantizar la selección de la opción más adecuada en términos de cobertura, condiciones y costo.
3. Facilitar el proceso de renovación de la póliza, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos correspondientes.

4. Velar por la correcta interpretación y aplicación de las condiciones contractuales de la póliza.
5. Gestión integral de las pólizas, que incluye inclusiones, exclusiones, reportes, facturación, capacitaciones, entre otros.
6. Gestión integral de reembolsos desde la notificación hasta su liquidación.

IV. BENEFICIARIOS Y BENEFICIARIAS

Personal de Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador.

V. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O PRODUCTOS A ENTREGAR

El producto principal a entregar consiste en la asesoría y gestión integral para la renovación de la póliza de seguro médico y vida, a través de los siguientes elementos:

Cotización y análisis de mercado

- ✓ Presentación de un comparativo técnico estandarizado de al menos tres (3) propuestas, incluyendo como mínimo: sumas aseguradas; deducibles; coaseguros/copagos; periodos de carencia; manejo de preexistencias; topes por rubro; maternidad; salud mental; medicamentos ambulatorios; hospitalización; terapias; prótesis y trasplantes; cobertura internacional/viaje y evacuación; atención fuera de red; telemedicina; chequeos preventivos; red médica por provincia; y condiciones administrativas relevantes (procedimientos de reembolso, autorizaciones, y exclusiones clave). El informe deberá contener recomendación técnica fundamentada y un resumen ejecutivo para decisión.
- ✓ Análisis comparativo y recomendación fundamentada sobre la mejor opción de seguro, de acuerdo con las necesidades de la organización.
- ✓ Selección de la aseguradora con las mejores tasas, deducibles y beneficios para el personal Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador.

Proceso de contratación

- ✓ Apoyo en todo el proceso de renovación de la póliza, incluyendo la gestión documental, seguimiento y coordinación con la aseguradora seleccionada.

Acompañamiento y soporte continuo

- ✓ Acompañamiento durante la vigencia de la póliza en temas como atención de siniestros, interpretación de cláusulas, y respuesta a consultas técnicas o administrativas.
- ✓ Administración del flujo de los reembolsos de las pólizas de seguro médico, gastos mayores y vida de Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador. (desde la notificación hasta la liquidación).
- ✓ Generación de reportes mensuales y un informe trimestral ejecutivo que incluyan, como mínimo: siniestralidad acumulada, reembolsos y autorizaciones por tipo; uso por provincia/sede; top 10 diagnósticos; casos catastróficos; reclamos y tiempos de cierre; y un plan de contención de costos con acciones recomendadas de Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador.
- ✓ Compromiso a mantener independencia e imparcialidad en sus recomendaciones, priorizando el interés de Plan.

Educación y prevención

- ✓ Capacitaciones y charlas preventivas para el personal.

Documentación final

- ✓ Entrega de un informe detallado del proceso realizado, incluyendo análisis, propuestas recibidas, justificación de la selección y recomendaciones adicionales.

VI. ACTIVIDADES A REALIZAR POR PARTE DEL CONTRATISTA

El contratista deberá realizar las siguientes actividades principales:

1. Gestionar la solicitud y análisis de cotizaciones de diferentes aseguradoras
2. Asesorar en la selección de la mejor propuesta de seguro
3. Coordinar la renovación y emisión de la póliza
4. Brindar acompañamiento continuo durante la vigencia del seguro, incluyendo gestión de siniestros y atención de consultas.
5. Elaborar reportes y entregar un informe final sobre el proceso y resultados.
6. Mantener un canal de soporte 24/7 para urgencias, con los siguientes compromisos mínimos: (Respuesta a consultas; Resolución: ≤48 horas hábiles; Inclusiones/exclusiones en póliza: ≤48 horas desde solicitud completa; Coordinación de autorizaciones hospitalarias: ≤2 horas; urgencias: inmediato 24/7; Acompañamiento de casos hasta cierre, facturaciones.
7. Firma de un Acuerdo de Tratamiento de Datos con Plan, de uso exclusivo de datos para la gestión de estas pólizas; y derecho de auditoría por parte de Plan.
- 8.

VII. PERFIL DE LA EMPRESA A CONTRATAR

- Estar legalmente constituido como bróker de seguros en el país, con licencia vigente emitida por la entidad de control competente.
- Contar con al menos 10 años de experiencia en intermediación de seguros, preferentemente en el sector corporativo o con organizaciones del tercer sector (ONGs, fundaciones, cooperación internacional, etc.).
- Deberá incluir su portafolio de clientes y datos de contacto para verificación de referencias.
- Contar con un equipo profesional calificado, capaz de ofrecer soporte técnico, asesoría especializada, gestión de siniestros, generación de reportes y atención permanente a requerimientos del personal.
- Mantener relaciones activas con aseguradoras reconocidas y debidamente autorizadas a operar en el país, garantizando acceso a condiciones competitivas.
- Actuar con altos estándares éticos, asegurando confidencialidad, imparcialidad y un enfoque orientado a los intereses de Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador.
- Contar con un posicionamiento destacado en rankings nacionales del sector asegurador y, de ser posible, con avales o certificaciones internacionales que respalden su trayectoria.
- Disponer de plataformas tecnológicas para la gestión integral de pólizas, siniestros, reportes, inclusiones y exclusiones, así como sistemas diferenciados de facturación para Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador, conforme a su estructura legal.

VIII. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta debe incluir, como mínimo, pero no limitarse a:

- Credencial y Registro ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
- Certificación de Ranking en Ecuador
- Experiencia acreditada como Bróker de Seguros en Ecuador
- Portafolio de Clientes
- Propuesta de valores agregados a la gestión de las pólizas de seguros médico y vida
- Conformación del equipo de trabajo asignado a Plan

IX. TIPO DE CONTRATO Y DURACIÓN

La empresa seleccionada será nombrada como bróker de las pólizas de seguro médico y vida de Plan International Inc. y Fundación Plan Ecuador por un período de tres (1) años, contados a partir de la firma de la carta de nombramiento.

Sin embargo, Plan podrá terminar anticipadamente la designación del bróker por: incumplimiento material y reiterado de las condiciones pactadas; incidentes graves de seguridad o privacidad; conflicto de interés no revelado; o cambio de control que afecte el servicio. A la terminación, el bróker ejecutará un plan de transición de treinta (30) días: entrega ordenada de expedientes, reportes, claves de acceso, directorios y pendientes, garantizando la continuidad operativa sin afectación al personal.

Los tiempos pueden adaptarse a lo habitual y acostumbrado al manejo actual.

X. CONDICIONES DE PAGO

Esta designación no genera costos entre Plan y el bróker de seguros.

XI. APROBACIÓN

Elaboración	Andrea Erazo, Trabajadora Social
Aprobación	Karim Cruz, Gerente de Personas & Cultura Clúster SA