



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Consultoría Externa: Acuerdo Marco para la prestación de servicios de Seguros de Salud para el personal HI Venezuela

1. Informaciones generales

1.1 Acerca de Humanity & Inclusion

Humanity & Inclusion (en adelante HI) es una organización no gubernamental reconocida en más de 60 países por su trayectoria en la prevención de la discapacidad y en proporcionar apoyo y respaldo a las personas que se encuentran en dicha condición.

HI vela por la autonomía y la integración de las personas con discapacidad promoviendo el mejoramiento de sus condiciones de vida, el respeto por su dignidad, sus derechos fundamentales y su independencia.

En el continente, HI está presente en Bolivia, Colombia, Cuba, Ecuador, Haití, Perú y Venezuela implementado proyectos a nivel nacional y regional. Como parte de nuestra estrategia estamos analizando realizar operaciones también en Centro América (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá). Los proyectos implementados por HI o a través de sus socios en América Latina se organizan en tres ejes: (i) salud (salud mental y apoyo psico social, rehabilitación, salud y derechos sexuales y reproductivos, protección contra la violencia de género), (ii) protección (protección contra las violencias, gestión inclusiva de riesgos, desminado humanitario y acción integral contra las minas, educación al riesgo de minas, asistencia a víctimas, transformación de conflicto); (iii) educación inclusiva y medios de vidas sustentables (educación inclusiva, inclusión económica y financiera).

Para más información visítanos [en https://hi-lac.org/colombia/](https://hi-lac.org/colombia/)

1.1.1. Nuestra misión

HI es una organización de solidaridad internacional independiente e imparcial que interviene en situaciones de pobreza y exclusión, conflictos y desastres. Trabajando junto a personas con discapacidad y poblaciones vulnerables, actúa y da testimonio para satisfacer sus necesidades básicas, mejorar sus condiciones de vida y promover el respeto a su dignidad y derechos fundamentales.

1.1.2. Nuestra visión

Indignados por la injusticia que viven las personas con discapacidad y las poblaciones vulnerables, aspiramos a un mundo unido e inclusivo, donde todas las diferencias nos enriquecen y donde todos podamos “vivir íntegramente”.

1.2 Principios y valores de HI

- **Confidencialidad:** Se debe guardar respeto por todas las personas involucradas en los procesos, como parte de los parámetros éticos, manteniendo confidencialidad de la información suministrada y recolectadas (los

datos tienen informaciones sensibles y no pueden estar compartidos), en especial, si implica a las personas con discapacidad, sus familias y personas que trabajan por la reivindicación de sus derechos.

- **Objetividad, Neutralidad e Independiente:** La consultoría debe ser objetiva, neutral e independiente, centrada en los hallazgos verificables. El/la consultor debe mantener siempre control e independencia respecto de los mecanismos e instrumentos de investigación, impidiendo cualquier limitación contraria.
- **Participación:** El/la consultor debe garantizar que en la sistematización que las opiniones de todos los actores involucrados en el proceso. Dada la pluralidad de actores se deberá poner en prácticas metodologías apropiadas y diferenciales.
- **Política de protección a la infancia:** La presente política tiene como objetivo la protección de los niños ante cualquier abuso o maltrato intencional o no intencional. Esta política se aplica tanto a Humanity & Inclusion, como a sus colaboradores, personal local o expatriado, en relación con los niños con quienes tratan. HI pondrá especial atención en la acción de sus socios en relación con la dignidad de los niños.
- **Política de protección de beneficiarios contra la explotación y el abuso sexual:** A través de esta política, HI muestra su determinación para combatir la explotación y los abusos sexuales de beneficiarios cometidos sobre los beneficiarios por parte del personal humanitario, y para implementar una serie de medidas para reducir el riesgo en sus programas, cualquiera sea el contexto.
- **Política contra el fraude y la corrupción:** En el marco de su misión y sus actividades, HI debe protegerse contra los riesgos de malversación de sus recursos, financieros y materiales, particularmente contra el fraude y la corrupción
- **Política de género:** HI aplica en todas sus acciones un principio ético de referencia: el principio de no-discriminación. Este principio se refiere al compromiso de la asociación al lado de las personas en situación de discapacidad y por la igualdad de oportunidades.
- **Política de seguridad:** El/la consultor deberá adoptar la política de seguridad que tiene HI – Venezuela

2. Contexto de la consultoría externa

Comprometidos con el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, HI busca garantizar la tranquilidad y protección en caso de accidentes o enfermedades para el personal contratado en Venezuela, con la finalidad de contar con el respaldo de profesionales y especialistas calificados, el acceso a clínicas, exámenes de diagnósticos, tratamientos, cirugías, entre otros a través de una póliza de salud colectiva para sus colaboradores.

Actualmente HI Venezuela cuenta con 34 Colaboradores que cuentan con una póliza de salud privada a nivel personal la cual, al momento de la vinculación con HI, la organización continúa pagando de forma individual o se realiza la afiliación a este servicio si no lo tenía antes.

Por otro lado, contamos con 20 Voluntarios los cuales se encuentran afiliados a una póliza de emergencia con cobertura hasta final de 2024.

La organización contrata a su staff en diferentes ciudades del país para la ejecución de sus proyectos, actualmente contamos con presencia en Caracas, Apure, Amazonas, Monagas y Delta Amacuro.

Para finales de 2024 esperamos tener un mínimo de 64 Colaboradores trabajando para la organización en las diferentes ciudades del país los cuales contarán con una póliza de salud colectiva

Las coberturas mínimas en salud esperadas son:

- Cobertura de Vida Internacional
- Maternidad
- Acceso inmediato a especialistas como (Medicina Interna, Ginecología, Odontología, Oftalmología, Urología)

- Atención 24 horas a nivel telefónico
- Atención médica domiciliaria, incluye ambulancia
- Traslados a clínicas de primer nivel
- Convenios con clínicas especialmente en las diferentes locaciones donde tenemos intervención: Amazonas, Apure, Monagas, Delta Amacuro, Miranda y Caracas, estas clínicas deben cubrir las necesidades de atención de primer y segundo nivel.
- Cobertura entre 18 y 70 años.

3. Objetivos de la consultoría

3.1 **Objetivos y aspectos esperados de la consultoría**

Objetivo General: *Contratar los servicios de asesoría empresarial en pólizas de vida para nuestros colaboradores y voluntarios ubicados en diferentes ciudades de Venezuela*

3.2 **Objetivos específicos**

- Realizar acompañamiento permanente a la organización respecto a las diferentes inquietudes sobre coberturas y beneficios
- Hacer seguimiento a los ingresos y retiros de los colaboradores según comunicación de HI para gestionar las respectivas novedades de afiliación y retiro
- Entregar de forma mensual al oficial de RRHH o a quien la organización designe la relación de novedades del mes junto con la respectiva factura de cobro
- Mantener la información de nuestro personal actualizada en las bases de datos necesarias para la atención oportuna a sus requerimientos
- En caso de alguna situación de salud por parte de algún miembro del equipo que necesite acompañamiento en sus trámites, brindar la asesoría necesaria

4. Lugar y duración de la consultoría:

4.1. Lugar de ejecución: La cobertura de salud se requiere a nivel nacional con especial énfasis en las ciudades de Caracas, Apure, Amazonas, Delta Amacuro y Monagas tanto para póliza de salud como para póliza de Emergencia.

4.2. **Duración de la consultoría:**

El tipo de contrato que ofrece HI es un acuerdo marco de precios fijos por una duración inicial de un (1) año con posibles prorrogas adicionales, sin sobrepasar un periodo total máximo de contratación de hasta 3 años, periodo durante el cual los precios ofertados deberán mantenerse, solo se aceptará aumentos anuales pactados previamente. Este acuerdo marco no será una obligación de compra directa entre HI y el contratista o los contratistas, HI ira solicitando los servicios a medida de su necesidad por medio de la generación de una Orden

de Compra (PO) amparado bajo el acuerdo marco firmado.

Fecha de inicio: 01 de noviembre de 2024

Fecha de finalización: 01 de noviembre de 2025

5. Metodología de la consultoría:

1. El proponente debe realizar una Evaluación inicial:

- Evaluación de las pólizas de salud vigente (coberturas, montos, preexistencias) de cada colaborador
- Entrega de resultados en donde se identifique con las respectivas recomendaciones

2. El proponente debe diseñar el plan de acción para el proceso de cambio de póliza de salud si es el caso

- Preparar presentación con los principales cambios y coberturas
- Presentar cronograma de tiempos de implementación para los cambios

3. En el proceso de implementación de intervenciones se debe:

- Sesiones de trabajo con el Oficial de RRHH para realizar los procesos de revisión de pólizas
- Capacitación al staff sobre la póliza de salud
- Capacitación a los voluntarios sobre las pólizas de emergencia
- Espacios de revisión con el área Logística para definir los procesos de pago y facturación

4. Para el desarrollo de acciones colectivas el proponente debe:

- Organizar talleres, charlas y actividades grupales sobre temas relacionados con la salud mental y el bienestar emocional.
- Facilitar espacios de diálogo y reflexión donde los colaboradores puedan compartir experiencias y apoyarse mutuamente.
- Fomentar la creación de redes de apoyo y solidaridad entre los miembros del equipo y el personal de Recursos Humanos.
- Establecer médicos de comunicación para la formalización de los ingresos y retiros
- Reunión una vez al mes como mínimo para procesos de asesoría

6. Requisitos para aplicar a la consultoría de Seguros de salud para nuestros colaboradores en Venezuela

- **Experiencia:** Los aspirantes a proponentes deben contar con experiencia comprobada en la asesoría e implementación de pólizas de salud colectiva y de emergencia a nivel empresarial con plus si lo ha realizado con otras ONG's.
- **Profesionales cualificados:** Los aspirantes a proponentes deben contar con un equipo de profesionales cualificados y certificados en las clínicas y los servicios integrales que ofrece la compañía.
- **Comprensión y aplicación del código de ética y cumplimiento de las políticas institucionales de HI:** Los aspirantes a proponentes deben estar familiarizados con el código de ética y las políticas PSEAS de la organización.
- **Infraestructura tecnológica:** Los aspirantes a proponente deben contar con herramientas que permitan la comunicación y colaboración en tiempo real con el equipo de HI, así mismo debe garantizar la seguridad y protección de la información confidencial y los datos sensibles recopilados durante la consultoría para prevenir accesos no autorizados o filtraciones de datos.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Las empresas aspirantes deben poseer habilidades humanas, técnicas, tecnológicas y administrativas que les permitan adaptarse a las cambiantes necesidades de la organización. Esto implica la capacidad de ajustar sus actividades en cuanto a metodología, lugar y fechas de reuniones.

7. Presupuesto asignado

Aproximadamente 90\$ por persona, en el presupuesto de este año está previsto un monto mensual de 3.400\$

8. Productos y resultados esperados:

- **Facturas colectivas de Salud y de Accidentes Personales**
- **Movimientos de altas y bajas de la póliza**
- **Actualización mensual de clínicas afiliadas a la red a nivel nacional**
- **Emisión de estados de cuenta, facturación recibos de pago en cada corte**
- **Canales directos para asesorías y orientación sobre productos y servicios clínicos y procedimientos con la aseguradora (reembolso, carta aval, entre otros)**

9. Las propuestas deberán incluir:

PERFIL DEL CONTRATISTA

- Persona jurídica con experiencia mínima de cinco (05) años.
- Poseer código de corredor vigente.
- Acreditar experiencia de trabajo con Organizaciones Internacionales y/o Agencias de Cooperación Internacional (Preferiblemente)

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los productos elaborados por el/la consultor/a, así como los materiales físicos y digitales producidos bajo los presentes términos de referencia, son propiedad del consorcio Humanity & Inclusion (en representación del organismo financiador y del consorcio implementador) teniendo para sí los derechos exclusivos para publicar, difundir y/o modificar dichos materiales.

PRESENTACION OFERTA TECNICA Y ECONOMICA

Para la oferta Económica, el proveedor deberá informar el valor mensual a cobrar con y sin IVA, de acuerdo con la especificación del presupuesto en el presente documento.

Asimismo, el ofertante debe tener presente que el presente proceso de compras derivara en la asignación de un acuerdo marco por un periodo inicial de un año con posible prórroga de hasta dos periodos adicionales iguales a la inicial, periodo durante el cual los precios ofertados deberán mantenerse, solo se aceptara aumentos anuales iguales al IPC a incremento del SMLV (dependiendo de la oferta económica presentada por el ofertante).

10. Criterios y Evaluación de proveedor

Se calificarán a los proveedores, tomando en consideración bajo sistema de puntuación:

- Monto y alcance de la cobertura
- Calidad de los servicios ofrecidos
- Alcance geográfico
- Relación precio/calidad
- Condiciones de pago

- Antecedentes de trabajo con ONG's
- Calidad de atención individual y colectiva
- Dentro de los servicios incluir el beneficio de consultas de las especialidades de oftalmología y odontología

13. Forma de presentación de la oferta:

- Correo electrónico o dirección para la entrega o envío de los documentos para la postulación a la consultoría: licitaciones@venezuela.hi.org y convocatorias@venezuela.hi.org
- Fecha y hora máxima para envío o entrega de los documentos para la postulación a la consultoría: **Domingo 11 de octubre – 23:59 hora Venezuela**
- **Poner en el asunto del correo: “Consultoría en Servicios de Seguros Médicos”**