

LICITACIÓN PARA PLANES Y PROGRAMAS DE SERVICIO MÉDICO, DENTAL Y EXEQUIAL PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO.

SECCIÓN I JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVO

- 1.1 Este procedimiento pre contractual tiene como propósito seleccionar a la oferta que preste el mejor servicio en base a las características de su propuesta.
- 1.2 La promoción, comercialización y contratación por parte de los socios de Cooprogreso, de los planes ofertados por el oferente/adjudicatario, así como la autorización de débito del valor por el plan prestado, es responsabilidad absoluta del oferente/adjudicatario, y deberá ceñirse a lo establecido en la Resolución No. 463-2018-F de 26 de octubre de 2018, emitida por la Junta de Regulación de la Política Monetaria y Financiera.

SECCIÓN II

2.1 Confirmación de participación:

Los oferentes deberán confirmar el compromiso de su participación en la licitación mediante el envío del Formulario 2 del presente documento, que forma parte de la documentación a entregar a la Cooperativa. Además se requiere que este documento sea enviado vía mail a nnavarrete@cooprogreso.fin.ec conforme cronograma establecido.

2.2 Participantes:

La convocatoria está abierta para las personas jurídicas, compañías de seguro, compañías de medicina prepagada, compañías de asistencias, nacionales o extranjeras debidamente domiciliadas en el Ecuador, que tengan interés en participar en este procedimiento, en forma individual o asociados con otras empresas y que cumplan con la normativa legal vigente aplicable y que estén debidamente autorizados, por la autoridad competente a prestar los servicios requeridos como titular ofertante.

SECCIÓN III ACLARATORIA DE INQUIETUDES

- 3.1 Los proveedores, una vez recibida la invitación o efectuada la publicación de la convocatoria, podrán formular preguntas sobre el contenido de los pliegos hasta la fecha definida en el cronograma de actividades. Las preguntas se deben enviar por correo electrónico a las siguientes direcciones: nnavarrete@cooprogreso.fin.ec y ggallardo@cooprogreso.fin.ec, las respuestas y aclaraciones se responderán al correo electrónico de cada proveedor hasta la fecha estipulada en el cronograma de actividades.

SECCIÓN IV ENTREGA DE DOCUMENTOS

4.1 Forma de presentar la oferta: La oferta se deberá entregar de forma física en sobres sellados en la Secretaría del Comité de Adquisiciones, (departamento administrativo), y digital al correo electrónico nnavarrete@cooprogreso.fin.ec, con la siguiente información:

LICITACIÓN PARA PLANES Y PROGRAMAS DE SERVICIO MÉDICO, DENTAL Y EXEQUIAS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO
COAC – RSE – 1101
SOBRE ÚNICO
Señor (es)
Comité de Adquisiciones
Secretaría del Comité de Adquisiciones – Administrativo (Jefatura Administrativa)
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.
Presente
PRESENTADA POR: _____
DIRECCIÓN: Oficina Matriz de Cooprogreso. Manual Córdova Galarza 9380 y Marieta de Veintimilla

No se tomarán en cuenta las ofertas entregadas en otro lugar o después del día y hora fijados para su entrega-recepción.

Todos los documentos deben ser sumillados y enumerados, debe contar con separadores donde se determine cada numeral detallado.

La secretaría del Comité de Adquisiciones recibirá las ofertas, conferirá comprobantes de recepción por cada oferta entregada y anotará, tanto en los recibos como en el sobre de la oferta, la fecha y hora de recepción.

4.2 Entrega de documentos.

Los documentos habilitantes para este proceso son:

- Certificado de cumplimiento relacionado con las obligaciones patronales, societarias y tributarias (SRI, IESS, Superintendencia de Compañías); evidenciando estar al día en sus obligaciones y no presentar convenios de pagos vigentes con el IESS en los últimos 2 años.
- Certificado de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros donde se indique la autorización, resolución o certificado que acredite prestar los servicios requeridos en esta licitación en forma directa como titular oferente.

Adicionalmente, debe presentar los siguientes documentos:

- Copia actualizada del Registro Único de Contribuyentes – RUC.
- Copia vigente del documento de identidad y nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil.
- Nómina de socios o accionistas actualizada, emitida por la Superintendencia de Compañías, valores y Seguros.
- Copia de los estados financieros auditados con corte al 31 de diciembre de 2019 que hayan sido presentados a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y al SRI y copia de los estados financieros con corte a diciembre 2020.
- Tres (3) certificados de buena experiencia de clientes donde actualmente preste los servicios de asistencia, especificando los servicios otorgados.
- Certificado que avale la experiencia específica con el sistema financiero
- Certificado bancario donde consten saldos promedio de al menos 6 cifras medias.
- Certificado de Buró de Crédito de la(s) empresa(s) oferente(s).

SECCIÓN V PROCESO DE SELECCIÓN

5.1 Criterios generales: Se aplicará la metodología establecida por la Cooperativa para otorgar los puntajes obtenidos por cada proveedor, utilizando las ponderaciones para cada uno de los aspectos a ser evaluados, obteniendo el puntaje que le corresponde a cada participante, de tal modo que no haya lugar a confusión o discrecionalidad, a fin de que siempre arroje resultados reales y coherentes con la condición evaluada.

PUNTAJE PARA VALORACIÓN DE OFERTAS

Parámetro	Valoración
Experiencia general	10
Experiencia específica	15
Cumplimiento mínimo de condiciones por plan	15
Beneficios adicionales por plan	15
Red de prestadores médicos	15
Comisión por uso de red por plan	30
Total	100

5.2 Oferta Técnica:

Se evaluará la oferta técnica de acuerdo con lo establecido en LA SECCION X, "10.1 Especificaciones técnicas o términos de referencia".

5.3 Oferta Económica:

Se evaluará aplicando un criterio proporcional; a mayor cumplimiento mayor puntaje.

La oferta económica deberá sujetarse a los costos señalados en cada plan.

SECCIÓN VI CONFIDENCIALIDAD

6.1 Las empresas que confirmen su participación suscribirán el correspondiente acuerdo de confidencialidad con COOPROGRESO; FORMULARIO 7.

Esta solicitud de licitación y cualquier otra información adicional entregada a los oferentes en calidad de participantes contiene información confidencial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.

Aceptando esta solicitud de licitación, el oferente acepta no sacar copias de ninguna porción de este documento, de forma total o parcial, revelar, distribuir, divulgar

información de esta a terceros o utilizar la información confidencial para otro propósito más que la elaboración de su propuesta.

En caso de que se evidencie tal incumplimiento Cooprogreso se reserva el derecho de tomar las acciones correspondientes.

SECCIÓN VII

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

7.1 Cronograma de actividades: el proceso de licitación comprenderá las siguientes actividades y fechas límite para su ejecución.

No.	Concepto	Día	Hora
1	Fecha de publicación del proceso en la prensa.	03 de febrero del 2021	Todo el día
2	Fecha de publicación del proceso en la Página web www.cooprogres.fin.ec	Desde: 03 de febrero del 2021 Hasta: 19 de febrero de 2021	
3	Recepción por correo electrónico Confirmación de participación Formulario 2 y Acuerdo de confidencialidad Formulario 7 nnavarrete@cooprogreso.fin.ec	Desde: 04 de febrero de 2021 Hasta: 18 de febrero 2021	Todo el día
4	Fecha límite para efectuar preguntas	Hasta el 9 de febrero del 2021	Todo el día
5	Fecha límite para emitir respuestas y aclaraciones	Hasta el 12 de febrero del 2021	Todo el día
6	Fecha límite entrega de ofertas técnicas y económicas	19 de febrero del 2021	Hasta las 16:00
7	Apertura de ofertas técnicas y económicas.	19 de febrero del 2021	17:00

SECCIÓN VIII

SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN Y PROCESO DE CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

8.1 Calificación de proveedores:

Cooprogreso ha designado a la empresa LOGICA para efectuar el proceso de Calificación de proveedores, por lo que el proveedor adjudicado deberá efectuar el proceso de calificación de manera obligatoria. El proveedor adjudicado será contactado por LOGICA para que en un lapso de 5 días entregue la documentación requerida.

8.2 Documentos que componen la oferta:

Lo oferentes presentarán la oferta en el orden estipulado en el siguiente cuadro:

Nº	Requisito	Número de Formulario	Observaciones
1	Datos Generales del Oferente	Formulario 1	
2	Carta de confirmación de Participación	Formulario 2	
3	Detalle de componentes de bienes y servicios ofertados	Formulario 3	Se presentará en base a lo solicitado en 10.1
4	Tabla de cantidades y precios	Formulario 4	Se presentará en base a lo solicitado en 10.1
5	Experiencia	Formulario 5	Se presentará en base a los solicitado en 9.1
6	Soporte Técnico	Formulario 6	Se presentará en base a lo solicitado en 10.1
7	Acuerdo de Confidencialidad	Formulario 7	Se presentará en base a los solicitado en 7.1
8	Entrega de Documentación	Formulario 9	

SECCIÓN IX

EXPERIENCIA MINIMA

Las empresas deben demostrar experiencia mínima de cinco años en el mercado otorgando servicios relacionados a la propuesta.

8.1 Experiencia General:

Para que la experiencia general presentada sea susceptible de calificación por puntaje, debe cumplir a lo establecida como requisito mínimo.

Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que tengan la mayor experiencia general adicional, y a las demás ofertas se asignará un puntaje directamente proporcional.

Se considerará por lo menos 5 años de permanencia en el mercado ofertando servicios de asistencia médica, dental, y exequial como experiencia general mínima. Demostrar con los certificados emitidos por autoridad competente.

8.2 Experiencia específica:

Para que la experiencia específica presentada sea susceptible de calificación por puntaje, debe cumplir ser mayor a lo establecido como requisito mínimo.

Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que tengan la mayor experiencia específica adicional, y a las demás ofertas se asignará un puntaje directamente proporcional. Demostrar con los certificados emitidos y se deberá incluir experiencia similar a lo solicitado en esta convocatoria en el sistema financiero.

Se considerará por lo menos 5 contratos vigentes similares a los solicitados en esta convocatoria como experiencia específica mínima incluyendo certificados de las empresas donde conste el cumplimiento y satisfacción de las prestaciones.

SECCIÓN X

CONDICIONES Y DEFINICIONES DEL REQUERIMIENTO

10.1 Términos de referencia:

Conforme a los requerimientos de COOPROGRESO LTDA., con el fin de contratar una empresa que otorgue el servicio de asistencia médica, dental y exequial, que cuente con la capacidad, operativa, administrativa y tecnológica se establecen los términos de referencia para la presente contratación que se detallan a continuación:

a. Actualmente el número aproximado de socios afiliados al servicio es de 19.500 los cuales migraran automáticamente a la compañía escogida. Cooprogreso cuenta con un importante universo de potenciales afiliados para una gestión comercial.

b. El Oferente deberá establecer un vademécum propio para cada plan, el mismo que será revisado en conjunto con la Cooperativa.

c. El oferente deberá tomar en cuenta las siguientes condiciones de elegibilidad y permanencia de los afiliados:

Edad máxima de ingreso al programa para **titular**: Hasta los 75 años 11 meses

Edad Máxima de permanencia para **titular** será ilimitada

Edad máxima de ingreso al programa para **cónyuge**: Hasta los 75 años 11 meses 29 días

Edad Máxima de permanencia para **cónyuge** será ilimitada

Edad máxima de ingreso al programa para **hijos**: Edad a señalar por el proveedor

Edad Máxima de permanencia para **hijos**: Edad a señalar por el proveedor

d. El servicio de asistencia médica, dental y exequial entregado para los afiliados será sin límite de edad.

e. Los Afiliados tendrán acceso al servicio desde el inicio de la vigencia del contrato, una vez se haya sido debitado el valor de la cobertura.

f. Los débitos la Cooperativas los ejecutará conforme las condiciones pactadas entre el socio de Cooprogreso y la empresa que brindará el servicio.

g. El afiliado al plan tendrá derecho a las prestaciones siempre que tengan por lo menos dos aportaciones continuas y habiéndose realizado efectivamente el débito del costo del servicio.

10.2 El producto:

Los oferentes deberán realizar la propuesta considerando al menos las siguientes condiciones de los productos a continuación:

PLANES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA, ODONTOLÓGICA Y EXEQUIAL

Para la elaboración de las propuestas los ofertantes deberán considerar al menos las condiciones mínimas de los planes adjuntos:

1.- PLAN BASICO (Servicio para el titular):

Servicio de Asistencia Médica (Servicio para el titular):

- Citas ilimitadas en medicina general, ginecología, pediatría en la Red de Prestadores de Servicios para el socio titular.
- Servicio de entrega de medicamentos derivados de las consultas de medicina general de ser necesario y amerita para el tratamiento curativo y restablecimiento de la salud del Titular.
- Se dará el servicio de medicamentos de acuerdo con el vademécum establecido por el oferente por tipo de plan.
- Se dará la orientación Médica telefónica ilimitada

Se coordinará el servicio en caso de que el afiliado titular esté enfermo, el servicio se dará en horarios Que defina el prestador.

Servicios de Asistencia Odontológica (Servicio para el titular):

- Consultas Odontológicas Ilimitadas en la Red de Prestadores de Servicios, por Usuario Titular.
- Cada Consulta Odontológica para el titular únicamente incluye uno de los siguientes procedimientos, por lo que no se realizará dos de los indicados procedimientos en una misma Consulta Odontológica:
 - Exámenes Clínicos y de Diagnóstico
 - Profilaxis simple
 - Higiene bucal
 - Consulta con Odontólogo general
 - Orientación Dental telefónica
 - Profilaxis dental
 - Restauración con resina simple
 - Restauración con resina compuesta
 - Restauración con resina compleja

- Restauración en piezas agrietadas
- Restauración en piezas con filtraciones
- Restauración en piezas que perdieron el calce
- Extracción simple

Servicio de entrega de medicamentos derivados de las consultas de odontología de ser necesario y amerita para el tratamiento y restablecimiento de la salud del Titular.

Se establecerá un vademécum propio para Socios Cooprogreso en este plan mismo que será revisado en conjunto con la Cooperativa.

Servicio Exequial (Servicio para el socio titular):

Coberturas mínimas requeridas, por muerte por cualquier causa

- Asesoría legal,
- Traslado al camposanto
- Sala de velaciones por 24 horas
- Coordinación de espacio en el camposanto: Derecho de ocupación de nicho por 4 años, bóveda de alquiler, columbario en alquiler,
- Arreglo del cuerpo: tanatopraxia, maquillaje, formolización.
- Servicio de velación
- Servicio de cremación
- Coordinación del servicio post exequial: colocación de lápida, misa o cafetería.
- Cobertura mínima de \$900
- Se podrán hacer compensaciones por un monto no menor a \$600, definir en qué casos.
- Asesoría legal post exequial

Servicios Adicionales para la Familia dentro del Plan Básico:

Servicios de Asistencia Médica

Una (1) Consulta por mes en medicina general, pediatría en la Red de Prestadores de Servicios para el cónyuge y los dependientes (hijos que sean solteros y dependientes económicamente de los padres). No existe acumulación de consultas, servicios sin medicación.

COSTO MENSUAL DEL PLAN: US \$ 1,75

NUMERO DE SOCIOS VIGENTE: 18.064

2.- PLAN MEDIO (Titular + cónyuge o 1 beneficiario hijo)

Servicio de Asistencia Médica (Titular + cónyuge o 1 beneficiario hijo)

- Citas ilimitadas en medicina general, ginecología, pediatría en la Red de Prestadores de Servicios para el socio titular.
- Servicio de entrega de medicamentos derivados de las consultas de medicina general de ser necesario y amerita para el tratamiento curativo y restablecimiento de la salud del Titular y el cónyuge.
- Se dará el servicio de medicamentos de acuerdo con el vademécum establecido por el oferente para este plan con cobertura para titular y cónyuge.
- Se dará la orientación Médica telefónica ilimitada

Servicios de Asistencia Odontológica (Titular + cónyuge o 1 beneficiario hijo)

- Consultas Odontológicas Ilimitadas en la Red de Prestadores de Servicios, por Usuario.
- Cada Consulta Odontológica para el titular y el cónyuge únicamente incluye uno de los siguientes procedimientos, por lo que no se realizará dos de los indicados procedimientos en una misma Consulta Odontológica:
 - Exámenes Clínicos y de Diagnóstico
 - Profilaxis simple
 - Higiene bucal
 - Consulta con Odontólogo general
 - Orientación Dental telefónica
 - Profilaxis dental
 - Restauración con resina simple
 - Restauración con resina compuesta
 - Restauración con resina compleja
 - Restauración en piezas agrietadas
 - Restauración en piezas con filtraciones
 - Restauración en piezas que perdieron el calce
 - Extracción simple

Servicio de entrega de medicamentos derivados de las consultas de odontología de ser necesario y amerita para el tratamiento y restablecimiento de la salud del Titular y beneficiario.

Se establecerá un vademécum propio para Socios Cooprogreso mismo que será revisado en conjunto con la Cooperativa.

Servicio Exequial (Servicio para el socio titular):

Coberturas mínimas requeridas, por muerte por cualquier causa

- Asesoría legal,
- Traslado al camposanto
- Sala de velaciones por 24 horas

- Coordinación de espacio en el camposanto: Derecho de ocupación de nicho por 4 años, bóveda de alquiler, columbario en alquiler,
- Arreglo del cuerpo: tanatopraxia, maquillaje, formolización.
- Servicio de velación
- Servicio de cremación
- Coordinación del servicio post exequial: colocación de lápida, misa o cafetería.
- Cobertura mínima de \$900
- Se podrán hacer compensaciones por un monto no menor a \$600, definir opciones para compensar
- Asesoría legal post exequial

COSTO MENSUAL DEL PLAN: US \$ 3,99

NUMERO DE SOCIOS VIGENTE: 1.005

3.- PLAN FULL (Titular más familia 6 beneficiarios, cónyuge e hijos)

Asistencias Médica - (Titular más familia 6 beneficiarios, cónyuge e hijos)

- Citas ilimitadas en medicina general, ginecología, pediatría en la Red de Prestadores de Servicios para el socio titular y su familia.
- Servicio de entrega de medicamentos derivados de las consultas de medicina general de ser necesario y amerita para el tratamiento curativo y restablecimiento de la salud del Titular y su familia.
- Se dará el servicio de medicamentos de acuerdo con el vademécum establecido por el oferente para este plan con cobertura para titular y su familia en este plan.
- Se dará la orientación Médica telefónica
- Traslado medico terrestre en ambulancia

Servicios de Asistencia Odontológica - (Titular más familia 6 beneficiarios, cónyuge e hijos)

- Consultas Odontológicas Ilimitadas en la Red de Prestadores de Servicios, por Usuario Titular.
- Cada Consulta Odontológica para el titular únicamente incluye uno de los siguientes procedimientos, por lo que no se realizará dos de los indicados procedimientos en una misma Consulta Odontológica:
 - Exámenes Clínicos y de Diagnóstico
 - Profilaxis simple
 - Higiene bucal
 - Consulta con Odontólogo general
 - Orientación Dental telefónica
 - Profilaxis dental
 - Restauración con resina simple
 - Restauración con resina compuesta
 - Restauración con resina compleja
 - Restauración en piezas agrietadas

- Restauración en piezas con filtraciones
- Restauración en piezas que perdieron el calce
- Extracción simple
- Férula por accidente

Servicio de entrega de medicamentos derivados de las consultas de odontología de ser necesario y amerita para el tratamiento y restablecimiento de la salud del Titular y beneficiarios.

Se establecerá un vademécum propio para Socios Cooprogreso mismo que será revisado en conjunto con la Cooperativa.

Servicio Exequial (Servicio para el socio titular):

Coberturas mínimas requeridas, por muerte por cualquier causa

- Asesoría legal,
- Traslado al camposanto
- Sala de velaciones por 24 horas
- Coordinación de espacio en el camposanto: Derecho de ocupación de nicho por 4 años, bóveda de alquiler, columbario en alquiler,
- Arreglo del cuerpo: tanatopraxia, maquillaje, formolización.
- Servicio de velación
- Servicio de cremación
- Coordinación del servicio post exequial: colocación de lápida, misa o cafetería.
- Cobertura mínima de \$900
- Se podrán hacer compensaciones por un monto no menor a \$600, definir opciones para compensar.
- Asesoría legal post exequial

COSTO MENSUAL DEL PLAN: US \$ 7.99

NUMERO DE SOCIOS VIGENTE: 390

4.- PLAN ESPECIALIDADES - (Titular más familia 6 beneficiarios, cónyuge e hijos)

Servicio de Asistencia médica - (Titular más familia 6 beneficiarios, cónyuge e hijos)

- Citas ilimitadas en medicina general, ginecología, pediatría, medicina interna, traumatología, urología, cardiología, en la Red de Prestadores de Servicios para el socio titular y su familia.
- Servicio de entrega de medicamentos derivados de las consultas de medicina general de ser necesario y amerita para el tratamiento curativo y restablecimiento de la salud del Titular y su familia.
- Se dará el servicio de medicamentos de acuerdo con el vademécum establecido por el

oferente para este plan con cobertura para titular su familia en este plan.

- Se dará la orientación Médica telefónica
- Exámenes elementales de sangre, orina y heces

Servicio de Asistencia Dental - (Titular más familia 6 beneficiarios, cónyuge e hijos)

- Consultas Odontológicas Ilimitadas en la Red de Prestadores de Servicios, por Usuario Titular.
- Cada Consulta Odontológica para el titular únicamente incluye uno de los siguientes procedimientos, por lo que no se realizará dos de los indicados procedimientos en una misma Consulta Odontológica:
 - Orientación Dental telefónica
 - Profilaxis dental
 - Restauración con resina simple
 - Restauración con resina compuesta
 - Restauración con resina compleja
 - Restauración en piezas agrietadas
 - Restauración en piezas con filtraciones
 - Restauración en piezas que perdieron el calce
 - Extracción simple

Servicio Exequial - (Titular más familia 6 beneficiarios, cónyuge e hijos)

Coberturas mínimas requeridas, por muerte por cualquier causa

- Asesoría legal,
- Traslado al camposanto
- Sala de velaciones por 24 horas
- Coordinación de espacio en el camposanto: Derecho de ocupación de nicho por 4 años, bóveda de alquiler, columbario en alquiler,
- Arreglo del cuerpo: tanatopraxia, maquillaje, formolización.
- Servicio de velación
- Servicio de cremación
- Coordinación del servicio post exequial: colocación de lápida, misa o cafetería.
- Cobertura mínima de \$900
- Se podrán hacer compensaciones por un monto no menor a \$600, definir opciones para compensar
- Asesoría legal post exequial

COSTO MENSUAL DEL PLAN: US \$ 9.99

NUMERO DE SOCIOS VIGENTE: 33

10.3 De la Gestión Comercial

Se requiere que la gestión de venta, reactivaciones sea a través de un sistema en línea o presencial o el canal que considere efectivo el oferente, siempre y cuando cumpla con las ordenanzas y regulaciones del organismo de control, cualquiera de estas alternativas será verificadas y se pedirá sustento de las gestiones.

10.4 Del Servicio:

El oferente presentará su sistema de control de calidad del servicio, nuevas afiliaciones, anulaciones, servicios brindados, siniestralidad, tipos de servicio otorgados a afiliados, entre otros, que aporten a la administración de la información del producto. Además, deberá asignar un acceso al responsable del producto en Cooprogreso para que pueda revisar la información en línea.

Deberá presentar un diagrama de flujo del servicio acompañado de un certificado de calidad que certifique sus procesos del servicio de ser el caso.

10.5 De la Red de Prestadores Médicos:

La Red de prestadores que el oferente presente, debe garantizar el funcionamiento y cumplimiento en las provincias donde la cooperativa tenga sus agencias.

10.6 Cobertura.

Los prestadores médicos de la red deberán garantizar los procesos necesarios de bioseguridad para la atención a los afiliados.

Los prestadores médicos deben garantizar la atención a los afiliados en el momento que requieran atención, previa la coordinación de la cita.

10.7 Plataforma Tecnológica y Call Center especializado para el manejo del servicio:

El oferente debe garantizar el buen funcionamiento de una estructura tecnológica que permita el registro, control y seguimiento de los afiliados en línea en la red de prestadores, así como procesos del servicio al afiliado.

Deberá contar con un call center que administre los requerimientos de citas y el seguimiento a los casos y tratamientos de los Socios, deberá entregar mensualmente los siguientes indicadores:

- Número de citas generadas por prestador y afiliado
- Citas efectivas
- Citas perdidas o no agendas
- Número de atenciones en línea
- Ventas del producto

10.8 De la Calidad:

El Oferente será responsable de medir la satisfacción de Socios con referencia al servicio y tratamiento, después de cada servicio entregado, de igual forma se requiere conocer sus niveles de servicio (ANS) actuales.

La muestra no será menor a 80 casos/ mes, el cuestionario de este será aprobado por las partes.

10.9 Vigencia de la oferta:

La oferta se entenderá vigente mínimo hasta 60 días despuesta de la entrega de la propuesta económica según calendario. En caso de que no se señale una fecha estará vigente hasta la celebración del contrato.

10.10 Precio de la Oferta:

El precio de la oferta deberá cubrir todas las actividades y costos necesarios para que el oferente preste los servicios objeto de la contratación en cumplimiento de las especificaciones correspondientes técnicas y a plena satisfacción de la entidad contratante, por el uso de la red y la oferta de servicios.

10.11 Cobros de Cooprogreso por débitos efectuados:

Por el uso del canal para el cobro por el débito de la asistencia. La empresa contratada pagará a la Cooperativa por el proceso de débito efectuado los siguientes porcentajes, los cuales deberán estar incluidos en el precio final incluido ya IVA:

Plan Básico	36% más iva
Plan Medio	31% más iva
Plan Full	31% más iva
Plan Especialidades	31% más iva.

10. 12 Cobertura:

Las agencias donde el oferente prestará el servicio a través de la red de prestadores serán:

AGENCIAS A NIVEL NACIONAL:

NOMBRE OFICINA	PROVINCIA	PARROQUIA	DIRECCIÓN
Matriz Pomasqui	Pichincha	Pomasqui	Av. Manuel Córdova Galarza 9380 y Marieta de Veintimilla
Atahualpa	Pichincha	Atahualpa (Chabaspamba)	Parroquia Atahualpa entre calles Vicente Árias S/N y Miguel Herrera
Quicentro Sur	Pichincha	Quitumbe	CC Quicentro Sur, local 203. Av. Quitumbe y Av. Rafael Morán Valverde
Calderón	Pichincha	Calderón	Av Carán y Av. 9 de Agosto
Villaflores	Pichincha	Villaflores	Av. Rodrigo de Chávez Oe1275 y Pedro de Alfaro
Los Bancos	Pichincha	San Miguel de Los Bancos	Av 17 de Julio y pasaje Primavera, diagonal a la Policía
El Portal	Pichincha	Calderón (sector Carapungo)	CC. Portal shopping Av. Simón Bolívar y Panamericana Norte. Local PB 22
Guayllabamba	Pichincha	Guayllabamba	Av. Simón Bolívar S/N La Concepción
Amazonas	Pichincha	Jipijapa	Av. Amazonas N41-154 e Isla Floreana
La Prensa	Pichincha	La Concepción	La Pulida 111 y La Prensa
Santo Domingo	Santo Domingo de los Tsáchilas	Abraham Calazacon	Av. Tsáchila S/N y Padres Dominicos frente al Parque Central
Colon	Pichincha	Mariscal Sucre	Av. Cristóbal Colón N638 y Yáñez Pinzón
El Recreo	Pichincha	Chimbacalle	CC. El Recreo Primera etapa, acceso 5, corredor local 9. Av. Pedro Vicente Maldonado
Tumbaco	Pichincha	Tumbaco	Av. Interoceánica 304 entre Eugenio Espejo y Juan Montalvo frente a Supermercados Santa María
Sangolquí	Pichincha	Sangolquí	Av. General Enriquez N° 29-69 y Chinchipe
Cayambe	Pichincha	San Pedro de Cayambe	Sucre y Ascázubi, esquina
Guayaquil	Guayas	9 de Octubre	Av. 9 de Octubre y José Mascote, esquina
La Libertad	Santa Elena	La Libertad	Av. 9 de Octubre y Guayaquil esquina
Portoviejo	Manabí	18 de Octubre	Av. Manabí s/n y calle América
Riobamba	Chimborazo	Lízarzaburu	Av. Daniel León Borja y Carlos Zambrano
Ibarra	Imbabura	Ibarra/El sagrario	José Joaquín de Olmedo N-1154 entre Cristóbal Colón y Av. Pérez Guerrero
Manta	Manabí	Manta	Avenida 2N: s/n y calle 12. Edificio Nesloorisco Li
Machala	El Oro	Machala	Av. Ferroviaria N: s/n y Vía al Cambio Terminal Terrestre local 5
San José de Minas	Pichincha	San José de Minas	García Moreno y Antonio Flores
Nanegalito	Pichincha	Nanegalito	AV. Pichincha y Simón Bolívar, frente al Parque Central
Pacto	Pichincha	Pacto	Calle 27 de Marzo y 5 de Junio, frente al Parque Central
Perucho	Pichincha	Perucho	Calle Sucre, frente al Parque Central
Puélaro	Pichincha	Puélaro	Calle 24 de Mayo y Antonio José de Sucre, esquina

10.13 Precios:

Los precios presentados por el oferente son de su exclusiva responsabilidad. Cualquier omisión se interpretará como voluntaria y tendiente a conseguir precios que le permitan presentar una oferta más ventajosa.

10.14 Plazo de ejecución:

El plazo estimado para la ejecución del contrato se definirá una vez establecido el oferente, pudiendo ser este inmediato, la duración será de dos (2) años calendarios a partir de la suscripción del contrato.

10.15 Indicadores de gestión:

Para medir el desempeño del proveedor se ha establecido los siguientes indicadores de gestión:

- % de Satisfacción de servicio al afiliado
- Índice de recomendación
- Tiempo de agendamiento de citas
- Tiempo de respuesta para agendamiento de citas
- % producto no conforme por afiliados

10.16 Propiedad de los documentos:

Los documentos que se presenten con la oferta se mantendrán en el archivo de *COOPROGRESO LTDA.*, por lo que, no se devolverán a los Ofertantes, aún en el caso de no ser adjudicados.

FORMULARIO 1
DATOS GENERALES DEL OFERENTE
(COAC – RSE – 1101)

NOMBRE DEL OFERENTE:

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

Ciudad:

Calle:

Teléfono(s):

Correo electrónico:

R.U.C:

PORTAFOLIO DE BIENES Y/O SERVICIOS QUE OFRECE:

LUGAR Y FECHA

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN
(según el caso)

FORMULARIO 2

CONFIRMACIÓN DE PARTICIPACIÓN

El que suscribe, en atención a la convocatoria efectuada por la *Cooperativa de Ahorro y Crédito Progreso Ltda.*, luego de examinar el pliego del presente procedimiento, al presentar esta oferta por (*sus propios derechos, si es persona natural*) / (*representante legal o apoderado de sí es persona jurídica*), (*procurador común de..., si se trata de asociación o consorcio*) declara que:

1. (Suministrará todos los bienes ofertados, nuevos de fábrica, completos, listos para su uso inmediato, de conformidad con las características detalladas en esta oferta) / (Prestar los servicios, de acuerdo con los Pliegos, especificaciones técnicas e instrucciones; en el plazo y por los precios indicados en el Formulario de Oferta).
2. Declara, también, que la oferta la hace en forma independiente y sin conexión oculta con otra u otras personas, compañías o grupos participantes en este procedimiento de Licitación y que, en todo aspecto, la oferta es honrada y de buena fe. Por consiguiente, asegura no haber vulnerado y que no vulnerará ningún principio o norma relacionada con la competencia libre, leal y justa; así como declara que no establecerá, concertará o coordinará –directa o indirectamente, en forma explícita o en forma oculta- posturas, abstenciones o resultados con otro u otros oferentes, se consideren o no partes relacionadas en los términos de la normativa aplicable.
3. Al presentar esta oferta, cumple con toda la normativa general, sectorial y especial aplicable a su actividad económica, profesión, ciencia u oficio.
4. Conoce las condiciones del suministro y ha estudiado las especificaciones técnicas y demás Pliegos, inclusive sus alcances (detallar los alcances en caso de haberlos), como consta por escrito en el texto de esta carta, y se halla satisfecho del conocimiento adquirido. Por consiguiente, renuncia a cualquier reclamo posterior, aduciendo desconocimiento de características y especificaciones del (bien a suministrar o servicio a prestar).
5. Conoce y acepta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Progreso Ltda. se reserva el derecho de adjudicar el contrato o de declarar desierto el procedimiento convocado si conviniere a los intereses nacionales e institucionales. En ningún caso, los participantes tendrán derecho a reparación o indemnización alguna en caso de declaratoria de procedimiento desierto o de cancelación de procedimiento.
6. Se responsabiliza de la veracidad, exactitud de la información y de las declaraciones incluidas en los documentos de la Oferta, formularios y otros anexos, considerando que esta contratación se enmarca en el principio de la

buena fe; sin perjuicio de lo cual autoriza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., a obtener aclaraciones e información adicional sobre las condiciones técnicas y económicas del Oferente.

7. Bajo juramento se compromete expresamente a no ofrecer ningún pago, préstamo o servicio, entretenimiento de lujo, viajes u obsequios a ningún funcionario o trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., y acepta que, en caso de violar este compromiso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. dé por terminado en forma inmediata el contrato observando el debido proceso, para lo cual se allana a responder por los daños y perjuicios que estos actos ocasionen.
8. En caso de que sea adjudicatario, conviene en:
 - a) Firmar el contrato dentro del término del plazo de (describir el plazo estipulado para ejecutar esta acción).
 - b) Aceptar que, en caso de negarse a suscribir el respectivo contrato dentro del término señalado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Progreso Ltda. podrá tomar las medidas que considere convenientes las cuales podrían llegar hasta la descalificación del adjudicado.
 - c) Garantizar todo el trabajo que efectuará de conformidad con los documentos del contrato.
 - d) Presentar, previo a la suscripción del contrato, los requerimientos correspondientes al nivel de transferencia de tecnología que corresponda.

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN
(según el caso)

FORMULARIO 3

DETALLE DE COMPONENTES DE BIENES Y SERVICIOS OFERTADOS

(COAC – RSE – 1101)

Hoja de

NOMBRE DEL OFERENTE:

COMPONENTES DE LOS (BIENES O SERVICIOS O OBRAS) OFERTADOS

El oferente deberá llenar una tabla de los componentes de los (bienes o servicios), en la cual se deben incluir todos y cada uno de los rubros ofertados, que respondan a los requerimientos de (la Entidad Contratante).

LUGAR Y FECHA

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN
(según el caso)

FORMULARIO 4
TABLA DE CANTIDADES Y PRECIOS

(COAC – RSE – 1101)
Hoja de

NOMBRE DEL OFERENTE:

PLANES	COSTO INCLUIDO IVA	COMISIÓN
Plan Básico	\$ -	%
Plan Medio	\$ -	%
Plan Full	\$ -	%
Plan Especialidades	\$ -	%

LUGAR Y FECHA

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN
(según el caso)

FORMULARIO 5
DETALLE DE LA EXPERIENCIA

(COAC – RSE – 1101)

Hoja de

NOMBRE DEL OFERENTE:

Se indicarán los siguientes datos:

Nombre y Dirección del contratante:

Identificación del proceso:

Objeto y fecha del Contrato:

Descripción de los servicios suministrados:

Comentarios Principales:

Valor del contrato:

Fecha inicial y final del trabajo:

Plazo Contractual:

Hubo ampliación de Plazo..... (Causas)

Hubo Terminación Anticipada..... (Causas)

Certificado físico emitido por la empresa donde se brindo el servicio.

(LUGAR Y FECHA)

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN
(según el caso)

FORMULARIO 6
SOPORTE TÉCNICO
(COAC – RSE – 1101)

NOMBRE DEL OFERENTE:

Hoja de

Se indicará (si fuere del caso) el alcance del soporte técnico que el oferente brindará a la entidad contratante, incluida la capacitación

(LUGAR Y FECHA)

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL O PROCURADOR COMÚN
(según el caso)

FORMULARIO 7
ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD
(COAC – RSE – 1101)

NOMBRE DEL OFERENTE:

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Comparecen a la suscripción del presente instrumento, por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Limitada, debidamente representada por su Gerente General Ing. Washington Stalin Muñoz y que de ahora en adelante se denominará La Cooperativa; y por otra parte, la compañía representada por su Gerente General, parte que de ahora en adelante y para efectos del presente instrumento se denominará como

Las partes libre y voluntariamente convienen en celebrar el presente acuerdo de confidencialidad bajo las siguientes cláusulas.

ANTECEDENTES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., es una institución que realiza intermediación financiera con el público.

La empresa el de del acuerda la participación en el proceso de licitación

PRIMERA.- OBJETO. Con los antecedentes expuestos la empresa se compromete a guardar estricta confidencialidad de la información objeto de la relación definida en los antecedentes.

La información de carácter confidencial que entregará la Cooperativa a la empresa, será con el único objeto de que la misma pueda ofertar por

SEGUNDA.- DEFINICIONES. Se entiende por información, todo dato o documentación que en forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro que las partes posean, hayan intercambiado entre ellas, o lleguen a conocer la una de la otra, o en poder de uno de ellos. Se entiende por información confidencial, toda información originada, o del conocimiento de quienes integran el presente acuerdo, que por virtud de su naturaleza o de la ley no sea o deba ser del dominio público o frente a la cual exista un deber de sigilo o sobre la cual exista un derecho o una protección contractual, legal y/o constitucional. Se entiende por

secreto comercial, toda información que sin ser reservada por naturaleza, quien la posee alberga un interés legítimo en mantenerla por fuera del dominio público, en cuanto se trata de:

- (1) Información producto del estudio del mercado, de la competencia, de las oportunidades de negocio, información estratégica, o de otros datos y observaciones accesibles al público;
- (2) Información que no obstante basarse total o parcialmente en fuentes de dominio público implica tiempo, esfuerzo, dinero o despliegue intelectual en su obtención, análisis, elaboración o en la concepción o diseño de las respuestas o cursos de acción;
- (3) Información cuya posesión, en el grado de elaboración de tales datos o modelos de acción, implica, aún de tratarse de datos o modelos que conlleven una investigación o perfeccionamiento ulterior, algún tipo de ventaja para quien posee tal información de carácter estratégico.

TERCERA.- OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA. (TITULAR DE LA INFORMACIÓN):

Con el propósito de facilitar la administración de la información, su titular tratará de:

- (1) Procurar discriminar por escrito la información que va a suministrar por cualquier medio al receptor, identificando en la carátula el nivel de confidencialidad, restricción, o uso de la misma;
- (2) Suministrar al receptor la información que estime necesaria para la entrega de la oferta objeto del presente documento.

PARÁGRAFO: La ausencia de un rótulo indicando el carácter reservado o no de la información, o su connotación o no de secreto, no releva al receptor de su obligación de confidencialidad frente a tal tipo de información.

Se considera por principio que toda la información que La Cooperativa suministre a la empresa es de carácter confidencial.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA (RECEPTOR DE LA INFORMACIÓN):

- (1) Guardar la reserva y confidencialidad, sin desmedro de lo previsto en la Cláusula Sexta, respecto de cualquier tipo de información que se le suministre o a la cual llegare a tener acceso o conocimiento;
- (2) Utilizar la información suministrada por el titular de la información o de la que tenga conocimiento, únicamente de la manera y para los fines establecidos en este acuerdo y en el contrato firmado con La Cooperativa, en los documentos que hacen parte del mismo o en dicha información;

(3) Devolver toda la información recibida junto con todas las copias que de ella hubiere inmediatamente a la solicitud del titular de la información, mediante relación escrita del material entregado, firmado por las partes o con sello de recibido.

(4) No realizar copia o duplicado alguno en cualquier tipo de archivo físico o magnético de la información mencionada en este acuerdo; tampoco podrán divulgar dicha información a terceras personas sin que medie igualmente autorización previa y escrita de la otra parte.

(5) Suministrar al receptor la información que estime necesaria para el desarrollo de proyectos.

El acceso a la información de la otra parte, no implica la transferencia de derecho alguno sobre tal información, tales como derechos derivados de la transferencia de tecnología, know-how, derechos de autor, patente u otros derechos intangibles.

PARAGRAFO: Se excluye de esta obligación la información que claramente resulte del dominio público o que sea del conocimiento previo de la empresa..... o de La Cooperativa, sin constituir secreto comercial en los términos del presente acuerdo y, cuya revelación no cause agravio o perjuicio alguno a su titular.

QUINTA.- PATRÓN DE CONDUCTA, IMPLICACIONES DE LA RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD:

Las partes actuarán con el parámetro de responsabilidad del buen comerciante en sus propios negocios, lo que supone entre otros deberes, el de limitar la divulgación autorizada al menor número de personas, y el de tomar las medidas idóneas y eficaces para evitar el tráfico y fuga indebida de la información, así como su uso por fuera de los límites de este convenio.

El incumplimiento del deber de reserva establecido en la Cláusula Cuarta de este acuerdo constituye violación de secreto quedando facultado a requerir judicialmente las indemnizaciones legales correspondientes y de las responsabilidades penales en que incurra el trasgresor.

Las partes reconocen que la información confidencial a la que se refiere el presente acuerdo posee una valoración económica y su indebida divulgación o utilización causa un perjuicio.

SEXTA.- EXCLUSIONES: Este acuerdo no impone ninguna obligación a cargo del receptor de información confidencial respecto de la:

(1) Información disgregada que sea del dominio público al momento de recibirla, o que haya pasado a ser del dominio público sin que obre negligencia, culpa o dolo por parte del receptor;

(2) Información que de derecho haya sido recibida por el receptor que no estaban obligados a guardar confidencialidad;

(3) Información que sea revelada por el titular a terceros sin exigirles confidencialidad;

(4) Información que deba ser revelada bajo alguna ley o regulación emanada legítimamente del Estado;

(5) Información que sea revelada por el receptor con aprobación escrita previa de su titular.

SEPTIMA.- LEGISLACIÓN APLICABLE: En el evento de suscitarse cualquier controversia en relación con la ejecución del presente acuerdo, la legislación aplicable será la de la República de Ecuador.

OCTAVA.- EFECTO: La divulgación de la información considerada como confidencial dará lugar a la terminación inmediata del contrato suscrito entre la Cooperativa y la empresa, sin que sea susceptible de alguna indemnización y sin perjuicio de que La Cooperativa pueda ejecutar las garantías entregadas y tomar las acciones civiles y penales que crea necesarias.

La obligación de reserva y confidencialidad de la empresa incluye a todos sus funcionarios, empleados y/o dependientes, que con motivo de la prestación del servicio pactado lleguen a tener acceso a la información antes señalada, quienes serán advertidos por la empresa de las responsabilidades civiles y penales a las que se encontraran sometidos en caso de violación de este compromiso de reserva y confidencialidad, así como del secreto profesional.

NOVENO.- CONTROVERSAS:

Toda controversia o diferencia relativa a este acuerdo, y a su ejecución y liquidación e interpretación, será resuelta ante los jueces competentes de la ciudad de Quito.

Sin desmedro de la anterior cláusula compromisoria, las partes están habilitadas para emprender las acciones breves, sumarias y de carácter preventivo de naturaleza constitucional, policial o administrativa, tales como la acción de tutela, que tengan por objeto cohibir o poner fin a las conductas que contravengan el presente acuerdo.

DECIMA. - DURACIÓN: Las obligaciones de confidencialidad adquiridos por el presente acuerdo deberán mantenerse de manera indefinida.

En constancia se firma el presente documento por quienes en él intervinieron, en la ciudad de Quito, a los días del mes de del, en tres ejemplares del mismo tenor y validez.

Ing. Washington Stalin Muñoz
LEGAL]

GERENTE GENERAL

COOPROGRESO LTDA.

[NOMBRE REPRESENTANTE

GERENTE GENERAL

[NOMBRE DE LA EMPRESA]

