

Dirección de Operaciones

**Cuestionario para el Proceso de Contratación para la prestación del Servicio Auxiliar de digitación de pólizas, reclamos, notificaciones y documentos relacionados.**

**CUESTIONARIO PARA EL PROCESO DE CONTRATACION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AUXILIAR DE DIGITACION DE PÓLIZAS, RECLAMOS, NOTIFICACIONES Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.**

## Presentación

El Instituto Nacional de Seguros es una empresa estatal costarricense, con 100 años de existencia, con una conformación corporativa dedicada a la actividad aseguradora, reaseguradora, financiera y servicios de salud.

Como parte de este compromiso, ha identificado la necesidad de contratar servicios auxiliares de digitación para pólizas, reclamos, notificaciones y documentos relacionados. Estos servicios son esenciales para garantizar un alto nivel de cumplimiento y atención tanto a clientes individuales como corporativos, fortaleciendo la relación con intermediarios y mejorando la calidad del servicio.

El objetivo del presente cuestionario es recopilar información sobre la disponibilidad de empresas con experiencia en el sector asegurador para prestar servicios de digitación.

 Las respuestas serán utilizadas para estructurar un pliego de condiciones acorde con la

oferta existente en el mercado, sin comprometer al INS a llevar a cabo la contratación.

Además, la información recopilada será considerada como parte de un estudio de mercado que formará parte del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

**El Grupo INS no compartirá o divulgará con otros proveedores o terceros ningún aspecto aportado por su empresa en el presente cuestionario.**

El plazo máximo para la recepción de respuestas a más tardar el próximo **17 de julio 2025,** tanto las respuestas como las consultas relacionadas con este cuestionario, al buzón de correo vromeroo@grupoins.com.

**Nota 1:** Esta solicitud de información es para el estudio preliminar y de mercado. El Grupo INS no está comprometido a realizar la contratación, sino que puede desistir de su intención de contratar el servicio.

**Nota 2:** La respuesta a esta solicitud de información por parte de un posible proveedor de ninguna manera garantiza la contratación de los servicios indicados, ni pago alguno por bienes o servicios. De igual manera, la no respuesta tampoco limita en ninguna medida la futura participación de un proveedor en un eventual proceso de contratación administrativa.

Para una mejor comprensión de los participantes, se incluyen a continuación los antecedentes que motivan la necesidad de la contratación.

## Antecedentes de la necesidad del Grupo INS

* El Instituto Nacional de Seguros se dedica principalmente a la suscripción de seguros en el mercado local.

Seguros Comerciales

## Seguros Generales

Incluyen seguros agrícolas, pecuarios, automóviles, aviación, caución, crédito, incendio, mercancías transportadas, responsabilidad civil, entre otros.

## Seguros Personales

Comprenden seguros de accidentes, rentas, salud y vida.

##

## Seguros Solidarios

Estos seguros son obligatorios en Costa Rica y abordan riesgos específicos de tránsito y laborales abarcando los siguientes ramos:

* Incluye el Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA)
* Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo (SRT). Este es un seguro solidario, pero del ramo Comercial.

El INS opera a través de 21 sucursales y 20 puntos de servicio a nivel nacional, además de canales digitales y alianzas estratégicas con socios de negocios. Esta amplia red subraya la necesidad de garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con estándares elevados de confiabilidad y atención al cliente.

Se requiere la contratación según demanda:

* digitadores para laborar en Oficinas Centrales, Sucursales, Puntos de Servicio, Centro de Servicios Compartidos.
* digitadores para la Dirección de Cliente Individual y Pyme en Oficinas Centrales.
* Supervisores para Oficinas Centrales, Sucursales, Puntos de Servicio, Centro de Servicios Compartidos.
* Se estiman entre 60 y 100 digitadores
* Se estiman entre 2 y 5 supervisores.

Las funciones que debe realizar el digitador son:

1. Realizar las tareas y actividades para el proceso de digitación de pólizas y reclamos, asignados en los diferentes sistemas transaccionales.
2. Conformar el expediente físico o digital para que este sea procesado por el compañero de Digitalización de documentos en el sistema Aura Portal o cualquier otro.
3. Elaborar plantillas macros, para cargas masivas y facturación de los contratos masivos y colectivos, en los sistemas correspondientes.
4. Actualización de la base unificada de clientes y la Ley 8204.
5. Generar devoluciones de dinero en los sistemas transaccionales (Point, RT, Sicadoc, etc).
6. Generar, imprimir y aplicar los recibos en los sistemas transaccionales y elaborar el cuadre diario.
7. Facturación, refacturación y neteo en los sistemas transaccionales de las pólizas colectivas.
8. Elaborar certificaciones de aseguramiento y reclamos.
9. Aplicación de primas forzadas.
10. Preparar los documentos requeridos para realizar estudio de pólizas.
11. Elaborar las estadísticas que se requiera para reportes solicitados por el INS.
12. Confección de adendum y condiciones particulares.
13. Envío de notificaciones, Condiciones Generales, Condiciones Particulares, Condiciones Especiales, recibos, documentos, etc; a clientes internos y externos por el medio que se requiera.

# Depuración de sobrepagos, deuda positiva, deuda negativa, aplicación de depósitos bancarios.

# Subir archivos de pólizas y reclamos en pdf a la carpeta para que el digitalizador realice la gestión respectiva.

# Armado y apertura de Casos, digitación de pagos en los sistemas transaccionales utilizados por el INS, para el traslado al proceso de aceptación, notificación y traslado del expediente a digitalizar.

# Traslado de Costos.

# Realizar solicitudes de inspección por medio de la herramienta dispuesta por el INS.

# Generación de solicitudes de servicios del área de tecnología.

# Confección de órdenes de atención médica y elaboración de finiquitos

# Confección de boletas de avalúo de automóviles para casos de RC.

# Modificación de reservas en los sistemas correspondientes y actualización de controles.

# Actualizar los controles de etapas de siniestros.

# Realizar las labores asignadas por la Sucursal o Centro de Servicios Compartidos de acuerdo con el perfil del funcionario.

Las funciones que debe realizarel supervisor de Servicio:

1. Supervisar al equipo de trabajo que brinda servicio en las diferentes sucursales y Puntos de Servicio del país.

2. Realizar el informe y garantizar el cumplimiento de los indicadores del

servicio.

3. Mantener comunicación directa con el encargado y jefaturas de las sucursales

a las que se brinda el servicio.

4. Aplicar las evaluaciones de desempeño al personal asignado en el área,

según lo establece la Empresa.

5. Aplicar procesos disciplinarios oportunos a los digitadores en sucursales y dar

el seguimiento correspondiente.

6. Gestionar la facturación del servicio según la fecha de corte establecida.

7. Garantizar la estructura adecuada para brindar el servicio en los términos

del contrato.

8. Coordinar de forma oportuna la rotación del personal.

9. Coordinar y ejecutar procesos de inducción y capacitación según la

necesidad que se presente.

10. Velar por el cumplimiento de los plazos de atención que el negocio

proponga.

11. Garantizar el adecuado control interno y gestión de riesgo sobre el proceso

de digitación de pólizas, reclamos y documentos relacionados.

## Recopilación de información

A continuación, encontrará una serie de consultas relacionadas con las capacidades de su empresa para brindar los servicios de personal en digitación para atender la necesidad del INS Casa Matriz.

## Información de la Empresa

1. Nombre de Empresa:
2. Dirección exacta (país, estado/provincia, ciudad):
3. Sitio web:
4. Año de Fundación:
5. Número de empleados:
6. Cantidad de clientes activos:
7. Persona responsable de completar la encuesta (En caso de que el cuestionario sea completado por más de una persona, por favor sírvase adjuntar una lista de las personas involucrada en la compleción, con sus respectivos cargos y direcciones electrónicas).
	1. Nombre completo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	2. Cargo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	3. Dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Describa los servicios y operaciones ofrecidas por la empresa, así como las industrias en las cuales se especializa.
9. Indique su experiencia en la provisión de servicios de digitación y especifique si está relacionada con el sector asegurador o reasegurador.
10. Comente sobre el proceso interno de su empresa para el análisis y formulación de ofertas, en específico para el objeto contractual que el Grupo INS requiere contratar, por ejemplo, la revisión de Comités (Riesgos, Financieros, etc.) y el plazo requerido en días hábiles para presentar la oferta a partir de la posible publicación del cartel:

## Presencia Nacional o Internacional

1. Indique la región en que su empresa tiene presencia:

|  |  |
| --- | --- |
| **Presencia** | **Productos / Servicios** **(de ser requerido, amplíe su respuesta fuera de esta tabla o con archivos anexos)** |
| Centroamérica y Panamá |  |
| Suramérica |  |
| Norteamérica |  |
| Europa |  |
| Asia |  |
| Oceanía |  |
| África |  |
|  |  |
|  |  |

1. Indique si su empresa tiene oficina en Costa Rica.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Sí |
|  | No  |

1. En caso de tener una presencia global o regional para un proyecto en Costa Rica, indique cuál oficina lo atendería.

## Capacidades, Interés y referencias de precio

1. Por favor considere el costo total del servicio, incluyendo costos administrativos, costos por supervisión del personal, seguros, etc.

Favor indicar el tipo de métrica utilizada y si cuentan con mecanismos de medición y supervisión.

|  |
| --- |
| Este documento contiene información útil para el Grupo INS, Costa Rica, en función de obtener información del mercado, la cual será utilizada como referencia documental de lo que la industria pone a disposición para la atención de las necesidades del Grupo.Agradecemos su participación y valiosa información en este estudio de mercado. |