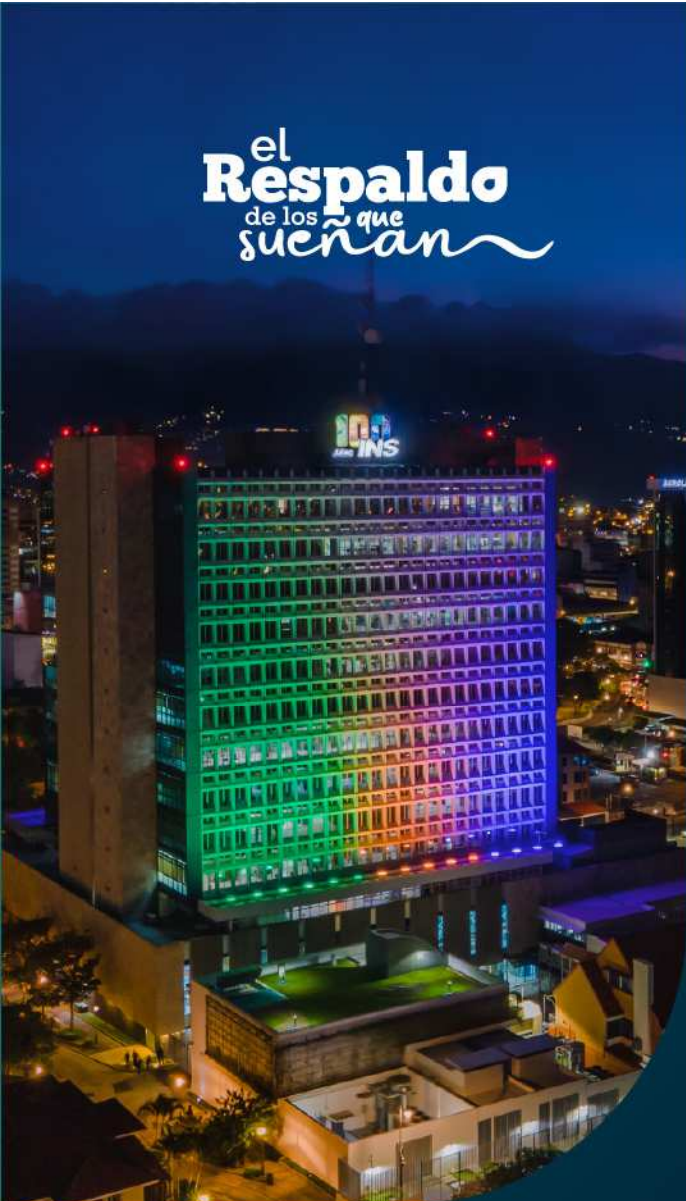


el
Respaldo
de los que
sueñan

100
Años **INS**



Oferta de Servicio Centro de Atención al cliente y Gestión de Servicios Auxiliares





**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA**

PROV-01533-2025

20 de marzo 2025

**Señores
Personas oferentes**

Referencia: Oferta de servicio CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES.

Estimados señores:

Con sustento en el artículo N°85 del Reglamento de la Ley General de la Contratación Pública, esta Administración requiere conocer la disponibilidad de ofertas para participar en un estudio de mercado para una licitación de “Centro de Atención al Cliente y Gestión de Servicios Auxiliares”.

I. Descripción del Servicio:

- **Objetivo principal:** Brindar apoyo y asesoría a clientes actuales, potenciales y/o asegurados del GRUPO INS, referente a los servicios de los diferentes ramos de seguros que se derivan de la naturaleza comercial del INS, durante los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana. Mediante un ecosistema digital necesario para el cliente final del INS, que requiere la atención a través de llamadas entrantes y salientes, correo electrónico, WhatsApp, entre otros, que se designen por parte del INS.
- **Público objetivo:** Clientes actuales, potenciales y/o asegurados de Grupo INS.
- **Canales de atención:** Despliegue en plataformas web y móvil, responsividad e intuitiva para las preferencias de clientes y personalización e interacción en canales: llamadas telefónicas entrantes y salientes, buzón, WhatsApp, chatbots, aplicaciones, entre otros.

Documentación adjunta:

- **Oferta de servicio:** Documento que detalla los servicios a cotizar, incluyendo los objetivos, alcance, metodologías y especificaciones del servicio esperado para un Centro de Atención al Cliente y Gestión de Servicios Auxiliares.



- **Matriz de escenarios:** Tabla que presenta diferentes escenarios para analizar los modelos y costos de la prestación del servicio.
- **Anexo de funcionalidades:** Listado detallado de las funcionalidades y características técnicas que debe cumplir la solución tecnológica, incluyendo aspectos como seguridad, integración con otros sistemas, entre otros.
- **Matriz de tecnología:** Tabla necesaria para la implementación y operación de la plataforma tecnológica, incluyendo especificaciones y su cumplimiento.

Para cualquier consulta relacionada, por favor contactar a Andrey Agüero al correo: aaquero@grupoins.com y/o Mayleen Sibaja al correo: msibajae@grupoins.com.

Se adjunta matriz de escenarios y tecnología, con el fin de que se incluya en la misma la información que se indica, mucho agradecemos el apoyo con el fin de contar con dicha cotización antes del jueves 03 de abril 2025.

Adicionalmente es de nuestro interés contar con una presentación de la oferta de servicios por parte de su representada en nuestras oficinas centrales, que incluya aspectos como: modelo de comisiones, demo de plataforma tecnológica, estadísticas, estructura, modelo de negocio y modelos de pronóstico entre otros. Por lo cual quedamos atentos a su confirmación con el fin de agendar dicha presentación.

Esperamos contar con su participación en dicho estudio.

Atentamente,
Katherine Phillips Quesada
Jefatura a.i. Departamento de Proveeduría
Firmado digitalmente

Hecho: CGR
Revisado: KPQ