

**OFERTA DE SERVICIO**

**“CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES”**

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

**DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA AL CLIENTE**

El Instituto Nacional de Seguros (INS) se encuentra interesado en contar con su participación para la presentación de una oferta para la prestación del servicio “Centro de Atención al Cliente y Gestión de Servicios Auxiliares”, el cual debe funcionar conforme a los requerimientos de experiencia al cliente y excelencia operacional, para garantizar la atención de los diferentes servicios y fortalecer la relación con nuestros asegurados.

1. **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.
1. **Información general requerida:**
2. Detalle su experiencia en la asesoría al cliente y gestión de servicios auxiliares en empresas nacionales de alto volumen (mínimo, pero no limitado a 240.000 servicios al mes en diferentes canales de atención).
3. ¿Cuenta su empresa con instalaciones en el país? Indique la dirección de sus instalaciones.
4. ¿Su empresa cuenta con asesores de servicio con idiosincrasia y lenguaje nativo costarricense? Así mismo confirmar si este servicio se brinda en el país.
5. ¿Cómo garantiza su empresa la optimización de la experiencia del cliente y la mejora de sus procesos (certificaciones, modelos de mejora continua, entre otros que se relacionan a experiencia al cliente)?
6. ¿Qué controles de seguridad de la Información conforme a las leyes, estándares y buenas prácticas de seguridad mantiene su empresa? Mantiene alguna certificación (ejemplo ISO-27001, NIST)
7. ¿Cómo garantiza su empresa la capacidad de atención de un alto volumen de interacciones (entiéndase como alto volumen más de 240.000 servicios por mes) de manera eficiente y sin comprometer la calidad del servicio?
8. ¿Qué plataformas tecnológicas utilizan para la prestación de servicios omnicanal, como sistemas de gestión de llamadas, herramientas de análisis, y cualquier otra tecnología relevante?
9. ¿Cuál es su plan de incentivos para colaboradores y cómo está estructurado para motivar el rendimiento y el logro de objetivos? ¿Qué tipos de incentivos ofrecen (por ejemplo, premios, bonos, viajes)?
10. ¿Cómo funciona su modelo de comisiones para los equipos de ventas y campañas especiales?
11. ¿Qué porcentaje de comisión ofrecen a su equipo de ventas y campañas especiales y cómo se calculan los pagos?
12. ¿Qué porcentaje de comisión ofrecen y cómo se calculan los pagos?
13. ¿Qué beneficios y/o servicios adicionales ofrecen que agregue valor a su oferta?
14. Detalle los modelos de Implementación utilizados por su empresa (On-Premise, en la Nube o Híbrido)
15. Detalle la estrategia que su empresa mantiene en cuanto a traslado de información y en caso de finalización del contrato para la eliminación de data.
16. Detalle la estrategia que su empresa mantiene en caso de superar el AHT mensual definido, por cada servicio de las líneas cotizadas.
17. ¿Cuál es la modalidad de licenciamiento con la cuenta su empresa, en caso de uso de la plataforma por otros servicios del INS?

**Experiencia en el mercado de seguros:**

1. ¿Cuenta con experiencia específica en la asesoría al cliente y gestión de servicios auxiliares en el sector de seguros? Mencione clientes de este sector, con los que ha trabajado en el país.
2. ¿Cuenta su organización con personal especializado en los diferentes ramos de seguros (automóviles, generales, solidarios y/o personales)? Detalle el ramo de seguros en el cual se especializa.
3. ¿Cuenta su organización con un plan de capacitación a sus asesores, con relación a los diferentes ramos de seguros y normativa vigente? Detalle el contenido del plan de capacitación.
4. ¿Qué porcentaje de su actividad se centra, en servicios relacionados a la asesoría en los diferentes ramos de seguros, banca u otros sectores comerciales? Detalle el porcentaje por cada sector.
5. ¿Qué tipos de asesoría de seguros ofrece su organización?
6. **Medición de indicadores requeridos en el servicio:**

¿Cuenta su empresa con los siguientes indicadores de servicio y satisfacción? Detalle el porcentaje de cumplimiento y meta mensual para cada indicador, con el cual cuenta su empresa por canal de atención:

**Indicadores de atención al cliente:**

* Nivel de Servicio (SLA)
* Tasa de respuesta por canal
* Tasa de abandono por canal
* Tiempo promedio de espera (ATT)
* AHT (Average Handle Time)
* Nivel de satisfacción del cliente (CSAT)
* Índice de Net Promoter Score (NPS)
* Customer Effort Score (CES)

**Indicadores de Ventas:**

* Tasa de conversión de llamadas en ventas
* Valor promedio de venta (Ticket promedio)
* Retorno de la inversión (ROI) de las campañas de ventas
* Indicador mínimo requerido de efectividad contactabilidad

**Indicadores de Campañas Informativas y de Cobranza:**

* Alcance y efectividad de las campañas informativas
* Tasa de recuperación de cartera morosa
* Tasa y costo por recuperación
* Tasa y costo por retención

\*Nota: entiéndase como campañas informativas: llamadas salientes para comunicar información clave al cliente: aviso de vencimiento, encuestas de satisfacción y acciones para conservar la cartera de clientes.

1. **Condiciones especiales:**

Se deberá contar con las siguientes condiciones, para garantizar la continuidad del servicio:

* **Horario:** El servicio debe brindarse los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana. Excepto en los servicios que por su naturaleza requieren un horario diferenciado.
* **Ubicación:** Instalaciones que determine el proveedor u otros sitios acordados previamente entre las partes.
* Para los puestos de agentes que realizan actividades propias de cobros de pólizas para los servicios de cajas y colocación de productos, se requiere contar: - Póliza de Fidelidad Individual en colones que contemple la cobertura básica, que cubra los daños y perjuicios que deriven o puedan derivar en un perjuicio económico. Dicha póliza deberá mantenerse vigente durante la ejecución del servicio, por un monto que se defina previa negociación entre la empresa y el INS.
* **Idioma:** El servicio deberá contemplar el manejo del inglés como segundo idioma, para las líneas que defina el INS previo acuerdo.
1. **Líneas por cotizar:**
2. **Servicio de gestión integral de servicios auxiliares de las diferentes líneas de seguros:**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana, relacionado a los diferentes ramos de seguros y servicios de Grupo INS, enfocado en la gestión de la experiencia a lo largo de todo su ciclo de vida. El objetivo es garantizar la satisfacción del cliente y contribuir al crecimiento del negocio, gestionar las relaciones con los clientes de manera proactiva, ofreciendo una experiencia de cliente omnicanal a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

* **Promedio de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea I”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Servicio de gestión integral de servicios auxiliares de la línea de Riesgos del Trabajo:**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana, relacionado a la línea de Riesgos del Trabajo en temas de asesoramiento del proceso de presentación de planilla e información general, a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.), garantizando la satisfacción y lealtad del cliente.

* **Promedio de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea II”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares de Telemercadeo y campañas especiales:**
* **Alcance del servicio:**

Gestionar la comercialización de seguros a clientes actuales y potenciales, así como la recuperación de pagos pendientes, actualización de medios de pago y apoyo en eventos o campañas de promoción de productos o servicios, en horario lunes a viernes de 8:00 am a 5 pm o bien en horario diferenciado según el criterio del INS.

* **Detalle de cumplimiento mensual:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea III”**el porcentaje de cumplimiento mensual requerido para cada servicio, de acuerdo con las metas que el INS establezca.

Nota: detalle en cada modelo cotizado, el esquema de comisión que utiliza su empresa, indicando por separada el rubro correspondiente a recurso y a comisión.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares de Multiasistencia (Vehicular, Hogar, Comercial u otras):**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana, relacionado a las solicitudes de Multiasistencia que integran las diferentes líneas de seguros, a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

* **Promedio de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea IV”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares de asistencias promocionales:**

• **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana, relacionado a las solicitudes de asistencias promocionales como un beneficio comercial, a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

* **Promedio de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea V”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares de inspección de eventos siniestrales de Automóviles:**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana, relacionado al servicio de inspección de eventos siniestrales de la línea de automóviles, a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

* **Promedio de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea VI”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares de indemnización de la línea de Seguros Personales:**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana, relacionado al servicio de indemnización de la línea de Seguros Personales, a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

* **Promedio de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea VII”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares del servicio de Preautorizaciones, para la indemnización de Seguros Personales:**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana, relacionado al servicio de Preautorizaciones para la indemnización de la línea de Seguros Personales, a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

* **Promedio de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea VIII”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares de todas las líneas**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente, los 365 días, las 24 horas, los 7 días de la semana relacionado a todas las líneas de servicio mencionados en los puntos a, b, c, d, e, f, g y h de este documento. El objetivo es garantizar la satisfacción del cliente y contribuir al crecimiento del negocio, gestionar las relaciones con los clientes de manera proactiva, ofreciendo una experiencia de cliente omnicanal a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.).

* **Rango de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea IX”**el rango de interacciones o porcentaje de cumplimiento mensual requerido por servicio, con el detalle de AHT promedio o meta según corresponda.

1. **Servicio de atención al cliente y gestión de servicios auxiliares de la Red de Servicios de Salud**
* **Alcance del servicio:**

Brindar un servicio de atención y asesoría al cliente, los 365 días, los 7 días de la semana relacionado a los servicios que se brinda a nivel de la Red de Servicios de Salud de Grupo INS, a través de los diversos canales de comunicación que el INS designe (telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.) en horario diferenciado según el criterio del INS.

* **Rango de interacciones:**

Se detalla en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea X”**el promedio mensual de interacciones por servicio, con su respectivo AHT promedio.

1. **Extensión de uso de plataforma omnicanal a otros servicios del INS**

Se requiere que la plataforma omnicanal tenga la capacidad de escalarse y extenderse a funcionarios del INS que gestionan diferentes servicios. Específicamente, esto implica:

* **Licenciamiento flexible:** se debe contar con la adquisición de licencias adicionales de manera sencilla y eficiente, para poder expandir su uso a nuevos departamentos y usuarios según sea necesario.
* **Capacidad de uso expandido:** La arquitectura de la plataforma debe soportar la incorporación de nuevas áreas del INS, sin comprometer el rendimiento o la funcionalidad para los usuarios existentes, tanto a nivel de servicio como de estadística.
* **Sistema estadístico, reportería, analítica avanzada y encuestas de servicio**: se deberá contar con los reportes, herramientas de análisis y herramientas visuales, que se brindan en los demás servicios cotizados.

Incluir en matriz adjunta denominada **“Matriz de escenarios”,** en la hoja “**Línea XI”*,*** el detalle sobre el modelo de licenciamiento, capacitaciones y los costos asociados a la expansión.

1. **Servicio de implementación**

Dada la naturaleza de la solución y su personalización, se estima que el INS requiera realizar cambios, mejoras o desarrollos en los aplicativos. Por esta razón, se solicita incluir en archivo denominado **“Matriz de escenarios”,** en la **línea XII,** el costo de las horas mensuales de desarrollo de nuevas funcionalidades y la implementación entre plataformas internas y externas del INS.

Se estima un total anual de 150 horas, las cuales podrán ser consumidas según demanda, sin una cantidad mínima o máxima por mes.

Las horas indicadas podrán utilizarse en cualquier otra labor que demande el servicio contratado, con excepción del soporte técnico en sitio.

1. **Perfil requerido de personal:**

Detallar la estructura organizacional y los perfiles del personal que su empresa destinaría para la prestación de los servicios mencionados anteriormente, según el alcance de cada línea.

Por lo anterior, compartir la siguiente documentación:

1. **Estructura organizacional:**
	1. Organigrama detallado del equipo que se dedicaría a este servicio, incluyendo roles, responsabilidades y líneas de reporte.
	2. Descripción de la experiencia y trayectoria del personal clave (gerentes, supervisores, etc.).
2. **Perfiles de personal:**
	1. Descripción detallada de los perfiles de los asesores, incluyendo habilidades, experiencia y formación requerida.
	2. Información sobre los procesos de selección, capacitación y evaluación del personal.
3. **Capacidad operativa:**
	1. Información sobre la capacidad operativa requerida para atender las líneas descritas anteriormente, y de acuerdo con los rangos de interacciones definidos en la matriz de escenarios.
4. **Modelos para cotizar:**

De acuerdo con cada servicio de las líneas de cotización, solicitamos que se especifiquen los costos asociados al modelo operativo de su empresa, según el detalle a continuación:

* **Modelo #1: Por interacción**

Costo mensual por la atención de la interacción o total de interacciones, por servicio y línea.

* **Modelo #2: Por recurso**

Costo mensual por recurso (personal) requerido, para la atención de cada servicio y línea. Se deberá detallar el perfil asociado al costo.

* **Modelo #3: Por el tiempo promedio de gestión de una interacción**

Costo unitario por minuto, del tiempo promedio de gestión de atención por servicio y línea.

* **Modelo #4: Mixto**

Costo mensual, por la atención de los servicios entrantes y salientes, por servicio y línea. (por interacción, recurso o tiempo promedio de gestión)

\*\*Nota: Si su empresa utiliza uno o más de los modelos descritos anteriormente, favor cotizarlos.

1. **Plataforma tecnológica e instalaciones:**

Para cada línea y modelo a cotizar, se deberá detallar el costo considerando:

**Plataforma tecnológica**

* **Con plataforma tecnológica:** El proveedor brindará el equipo y tecnología necesario para la ejecución de los servicios a contratar. Se detalla las funcionalidades, seguridad de la información e interoperabilidad requerida, en matriz adjunta denominada **“Matriz de tecnología”.**
* **Sin plataforma tecnológica:** El Instituto brindará el equipo, tecnología y software necesario para la ejecución del servicio a contratar.

**Instalaciones**

* **Servicio desde instalaciones del proveedor:** el proveedor brindará la atención a los servicios detallados en este documento en sus instalaciones, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio requeridos por el INS.
* **Servicio desde instalaciones del INS:** el proveedor brindará la atención a los servicios detallados en este documento, con su personal ubicado en las oficinas centrales del INS. Bajo la normativa de seguridad y lineamientos que defina el INS previo acuerdo.

Para cualquier consulta relacionada, por favor contactar a Andrey Agüero al correo: aagueroc@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.

Saludos cordiales.